



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ESCUELA DE INGENIERÍA FINANCIERA Y COMERCIO EXTERIOR

CARRERA DE INGENIERÍA EN FINANZAS

TESIS DE GRADO

**“AUDITORÍA ADMINISTRATIVA A PRODUBANCO SA DE LA CIUDAD DE
RIOBAMBA PERÍODO 2010”**

Previa a la obtención del Título de:
INGENIERAS EN FINANZAS

PRESENTADO POR:
ESTEFANÍA ALEJANDRA CALERO CAZORLA
JESSICA VICTORIA MORETA PAREDES

RIOBAMBA – ECUADOR
2011

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente trabajo investigativo, ha sido desarrollado y revisado exclusivamente por las autoras.

Econ. Antonio Durán

Ing. Jorge Álvarez

.....
DIRECTOR DE TESIS

.....
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

DERECHOS DE AUTORÍA

Nosotras: Estefanía Alejandra Calero Cazorla y Jessica Victoria Moreta Paredes portadoras del cédula de identidad 060395424-9 y 180359961-0 respectivamente declaramos que somos, responsables de las ideas, resultados, propuestas planteadas en este trabajo investigativo, y el patrimonio intelectual del mismo pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo (ESPOCH).

DEDICATORIA

La presente tesis la dedico a Dios que ha sido mi fuente de inspiración, a mi querida madre de manera especial que con su amor infinito, ha sido mi amiga, mi guía y apoyo incondicional en toda mi carrera estudiantil, a mi querida hermana Salomé y abuelita Vicky que me han ayudado a terminar con éxito mi investigación de tesis, a mi mejor amiga Jessi que en conjunto realizamos nuestro trabajo es la persona que durante muchos años me brindo cariño, consejos y comprensión, además dedico mi trabajo de investigación a mis familiares, compañeros y amigos que siempre estuvieron presentes brindándome su amistad, solidaridad y entendimiento.

Estefanía Calero

Este trabajo lo dedico principalmente a Dios que es mi inspiración y es la razón de mi ser; a mi madre Rebeca Moreta Paredes quien con amor, abnegación y sacrificio es mi apoyo incondicional para la culminación de mi carrera; a mi hermano que con sus conocimientos y paciencia ha colaborado para que pueda culminar esta etapa de mi vida, a toda mi familia que con sanos consejos me dan fortaleza para seguir adelante, y a una buena amiga Estefanía Calero que durante los años de estudio fue como una hermana ayudándome y aconsejándome para hacer de mis sueños una realidad.

Jessica Moreta

AGRADECIMIENTO

A la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, a la Facultad de Administración de Empresas y a la Escuela de Ingeniería Financiera y Comercio Exterior, por brindarnos la oportunidad de formarnos profesionalmente.

Nuestro reconocimiento de gratitud al Econ. Antonio Durán, por su valiosa contribución profesional y personal, la misma que permitió alcanzar los objetivos trazados para el presente trabajo de investigación.

Al Ing. Jorge Álvarez Miembro del Tribunal de Tesis, quien con su amplia experiencia y conocimiento supo guiarnos en la realización de esta investigación.

A los maestros de la Escuela de Ingeniería Financiera y Comercio Exterior, por haber contribuido con sus valiosas enseñanzas fomentando la generación de nuevos profesionales.

Finalmente a nuestros familiares, amigos, compañeros y demás personas que de una u otra manera nos supieron apoyar para llegar a la culminación de esta investigación.

Estefanía Calero

Jessica Moreta

CONTENIDO

Portada	I
Certificación	II
Autoría	III
Dedicatoria	IV
Agradecimiento.....	V
Índice.....	VI
Índice de figuras.....	VIII
Índice de cuadros.....	VIII
Índice de tablas.....	IX
Índice de gráficos.....	X
Índice de anexos.....	XI
 Introducción.....	 XII

ÍNDICE

CAPÍTULO I

1. Generalidades de la Empresa	
1.1 Antecedentes.....	1
1.2 Reseña histórica.....	4
1.3 Ubicación geográfica.....	8
1.4 Misión.....	9
1.5 Visión.....	9
1.6 Estructura Orgánica y Funcional.....	10
1.7 Productos y Servicios.....	15
1.8 Planificación de la Auditoría Administrativa.....	35
1.8.1 Programa de Auditoría.....	36
1.8.2 Cronograma de Auditoría.....	39
1.8.3 Cuestionario del Control Interno.....	42

CAPÍTULO II

2. Análisis de la Prestación de Servicios a los Clientes

2.1 Análisis de la Situación Actual.....	43
2.2 Evaluación del Control Interno.....	46
2.2.1 Principios del Control Interno.....	46
2.2.1.1 Aplicables a la Estructura Orgánica.....	46
2.2.1.2 Aplicables a los Procesos y Sistemas.....	47
2.2.1.3 Aplicables a la Administración de Personal.....	51
2.2.2 Cuestionario del Control Interno.....	54
2.2.3 Aplicación.....	55
2.3 Evaluación de los Servicios.....	65
2.3.1 Encuesta a Clientes.....	65
2.3.2 Tabulación e Interpretación.....	67
2.4 Determinación de Hallazgos y sus Atributos.....	68
2.5 Análisis del Factor Interno.....	80

CAPÍTULO III

3. Verificación del cumplimiento de las Funciones por parte del personal administrativo

3.1 Evaluación de Desempeño.....	81
3.1.1 Encuesta a funcionarios.....	81
3.1.2 Tabulación e Interpretación.....	83
3.2 Determinación de sus Hallazgos y Atributos.....	84
3.3. Informe de Auditoría.....	95

CAPÍTULO IV

4. Conclusiones y Recomendaciones

4.1 Conclusiones.....	101
4.2 Recomendaciones.....	102

Resumen.....	103
Summary.....	104
Bibliografía.....	105
Anexos.....	106

ÍNDICE DE FIGURAS

N°	Título	Pág.
1	Ubicación geográfica	8
2	Cuenta Ahorro	15
3	Cuenta Corriente	17
4	Cuenta Giro Ahorro	18
5	Cuentas Internacionales	20
6	Crédito Agropecuario	23
7	Crédito Automotriz	24
8	Crédito Consumo	25
9	Crédito Empleados	27
10	Crédito Hipotecario	28
11	Crédito Pymes	29
12	Póliza de Acumulación	31
13	Fondo de Inversiones	32

ÍNDICE DE CUADROS

N°	Título	Pág.
1	Estructura Orgánica y Funcional	10
2	Programa de Auditoría	36
3	Cronograma de Auditoría	39
4	Matriz de Hallazgo Evaluación Control Interno Preg. N°4	59
5	Matriz de Hallazgo Evaluación Control Interno Preg. N°5	61
6	Matriz de Hallazgo Evaluación de los Servicios Preg. N°1	68
7	Matriz de Hallazgo Evaluación de los Servicios Preg. N°4	72

8	Matriz de Hallazgo Evaluación de los Servicios Preg. N°7	76
9	Matriz de Hallazgo Evaluación de los Servicios Preg. N°9	79
10	Análisis FODA	80
11	Matriz de Hallazgo Evaluación de Desempeño Preg. N°1	84
12	Matriz de Hallazgo Evaluación de Desempeño Preg. N°4	88
13	Matriz de Hallazgo Evaluación de Desempeño Preg. N°6	91
14	Matriz de Hallazgo Evaluación de Desempeño Preg. N°7	93

ÍNDICE DE TABLAS

N°	Título	Pág.
1	Opciones de Financiamiento	28
2	Plan de Retiros	33
3	Preg 1 de la Evaluación del Control Interno	55
4	Preg 2 de la Evaluación del Control Interno	56
5	Preg 3 de la Evaluación del Control Interno	57
6	Preg 4 de la Evaluación del Control Interno	58
7	Preg 5 de la Evaluación del Control Interno	60
8	Preg 6 de la Evaluación del Control Interno	62
9	Preg 7 de la Evaluación del Control Interno	63
10	Preg 8 de la Evaluación del Control Interno	64
11	Preg 1 de la Evaluación de los Servicios a los Clientes	67
12	Preg 2 de la Evaluación de los Servicios a los Clientes	69
13	Preg 3 de la Evaluación de los Servicios a los Clientes	70
14	Preg 4 de la Evaluación de los Servicios a los Clientes	71
15	Preg 5 de la Evaluación de los Servicios a los Clientes	73
16	Preg 6 de la Evaluación de los Servicios a los Clientes	74
17	Preg 7 de la Evaluación de los Servicios a los Clientes	75
18	Preg 8 de la Evaluación de los Servicios a los Clientes	77
19	Preg 9 de la Evaluación de los Servicios a los Clientes	78
20	Preg 1 de la Evaluación de Desempeño a los Empleados	83

21	Preg 2 de la Evaluación de Desempeño a los Empleados	85
22	Preg 3 de la Evaluación de Desempeño a los Empleados	86
23	Preg 4 de la Evaluación de Desempeño a los Empleados	87
24	Preg 5 de la Evaluación de Desempeño a los Empleados	89
25	Preg 6 de la Evaluación de Desempeño a los Empleados	90
26	Preg 7 de la Evaluación de Desempeño a los Empleados	92

ÍNDICE DE GRÁFICOS

N°	Título	Pág.
1	Rep. Graf. % de la Eval. Cont. Interno	55
2	Rep. Graf. % de la Eval. Cont. Interno	56
3	Rep. Graf. % de la Eval. Cont. Interno	57
4	Rep. Graf. % de la Eval. Cont. Interno	58
5	Rep. Graf. % de la Eval. Cont. Interno	60
6	Rep. Graf. % de la Eval. Cont. Interno	62
7	Rep. Graf. % de la Eval. Cont. Interno	63
8	Rep. Graf. % de la Eval. Cont. Interno	64
9	Rep. Graf. % de la Prest. De Servicios	67
10	Rep. Graf. % de la Prest. De Servicios	69
11	Rep. Graf. % de la Prest. De Servicios	70
12	Rep. Graf. % de la Prest. De Servicios	71
13	Rep. Graf. % de la Prest. De Servicios	73
14	Rep. Graf. % de la Prest. De Servicios	74
15	Rep. Graf. % de la Prest. De Servicios	75
16	Rep. Graf. % de la Prest. De Servicios	77
17	Rep. Graf. % de la Prest. De Servicios	78
18	Rep. Graf. % de la Eval. De Desempeño	83
19	Rep. Graf. % de la Eval. De Desempeño	85
20	Rep. Graf. % de la Eval. De Desempeño	86
21	Rep. Graf. % de la Eval. De Desempeño	87

22	Rep. Graf. % de la Eval. De Desempeño	89
23	Rep. Graf. % de la Eval. De Desempeño	90
24	Rep. Graf. % de la Eval. De Desempeño	92

ÍNDICE DE ANEXOS

N°	Título	Pág.
1	Cuestionario del Control Interno	107
2	Encuesta al Cliente Externo	108
3	Encuesta a los Funcionarios	110
4	Entrevista al Gerente de Produbanco S.A.	111
5	Reconocimientos Recibidos	112

INTRODUCCIÓN

En todo tipo de organización es importante efectuar una auditoría administrativa, debido a que es muy importante porque de esta manera se determinará el desempeño obtenido en la entidad.

PRODUBANCO S.A, es una entidad bancaria de sólido reconocimiento, como en toda entidad la administración tiene la responsabilidad de implementar controles adecuados y la Auditoría Administrativa, los evalúa con el objeto de descubrir su eficiencia y presentar las conclusiones a través del informe de auditoría.

El motivo de esta auditoría, fue descubrir las causas desde el punto de vista de una Auditoría Administrativa, por las que se hace necesario que la Auditoría Interna realice una evaluación del cumplimiento de las políticas, procedimientos y controles de las operaciones que realiza el banco.

Para llevar a cabo la presente investigación, preliminarmente se realizó un análisis de la institución, en la cual se determinaron sus principales actividades y características esenciales de la rama económica en la cual se desenvuelve.

Seguidamente se realizaron entrevistas con los jefes de las áreas que fueron objeto de estudio, aquí realizamos un cuestionario de Auditoría Administrativa a cada uno de ellos, para evaluar las políticas y procedimientos de sus departamentos, toda la información se obtuvo a través de las técnicas de observación, consultas, indagaciones y confirmaciones.

CAPÍTULO I

1. GENERALIDADES DE LA EMPRESA

1.1 Antecedentes

Banco de la Producción S.A. Produbanco, cabeza del Grupo Financiero Producción, inició sus actividades con el propósito de poner a disposición del público en general y del pequeño y gran empresario, los servicios de una nueva institución bancaria.

Desde ese entonces, produce y entrega servicios de calidad para satisfacer las necesidades de sus clientes dentro de un proceso de permanente innovación.

Hoy en día, es uno de los más importantes bancos del Ecuador por el tamaño de sus activos. Cuenta con una red de más de 100 oficinas a nivel nacional y atiende a todos los segmentos del negocio financiero: Banca Privada, Corporativa, Empresarial, Pequeña y Mediana Empresa y Personal. Todo esto, con una amplia gama de productos y servicios ajustados a la medida de sus necesidades.

Sus indicadores financieros y la fortaleza de su balance le han significado una baja calificación de riesgo dentro de los bancos nacionales que operan en el Ecuador, lo mismo que diversos reconocimientos internacionales como el de la revista “The Bankers”, que otorgó a la entidad el premio al mejor banco del país en el año 2003.

En 1999 Produbanco empieza a evaluar la alternativa de desarrollar un aplicativo bancario sobre una plataforma mucho más versátil y no tan rígida como la que tenía en ese momento, con el objetivo de desarrollar nuevos productos y servicios para sus clientes y los que estaban apareciendo debido al cierre de algunas instituciones bancarias.

Se inicia entonces un proceso de acercamiento con Microsoft para analizar detenidamente si su plataforma de desarrollo, productos y equipo de consultoría tenían la calidad y experiencia para desarrollar el aplicativo bancario.

Luego de varios meses de pruebas Produbanco tomo la decisión de desarrollar su nuevo core de negocio bancario basado en Windows Server System utilizando los siguientes componentes: Windows XP, MSDN Enterprise, Application Center Ent. Edition 2000, Exchange Server Ent. 2000, SQL Server Ent. Edition 2000, Windows Server Ent. 2000 y Windows Server Standard 2000. A este nuevo desarrollo se le identificó con el nombre de Prometeus.

“La tecnología permite ser un habilitante muy importante para la desconcentración de actividades, mejoramiento de los procesos, incremento del volumen transaccional y disminución de los tiempos de respuesta”, explicó Juan Uria, Vicepresidente de Tecnología de Produbanco.

Microsoft participó desde el inicio del proyecto con el apoyo de dos consultores durante 8 meses en la parte de visión, alcance y casos de uso. El objetivo principal fue ponerlo en producción en un término de 24 meses, el proyecto empezó en septiembre del 2001 y finalizó en febrero del 2004; culminando con éxito en 28 meses efectivos a partir de su implementación.

El aplicativo bancario Prometeus maneja una arquitectura funcional basada en componentes, implementada en Multi Capas y desarrollada bajo el ambiente de Microsoft .Net. En la base de datos se implementó el concepto de Data Center.

Maneja más de 72 soluciones incluidas para todos los requerimientos de negocio. Estos son algunos de sus productos: Clientes, Captaciones de renta fija (Inversiones), Cuentas corrientes, Cuentas de ahorros, Administración de cuentas a la vista, Cheques y chequeras, Cambios, Giros al exterior, Cámara, Remesas y Tránsito. Administración de crédito, Cartera, Comercio exterior, Garantías, Avaluos, Custodia, Mesa de dinero, Mesa de cambios y Contabilidad.

Por otra parte se implementaron algunos módulos de propósito general y apoyo a toda la gestión de productos financieros como son un manejador de flujos (data flow) y el esquema de Switch transaccional para intercambio de transacciones con las redes, canales electrónicos, soporte para Web, Cajeros automáticos, Call center, Autoconsultas y muchos más de operación centralizada y distribuida para las oficinas.

Asimismo se implementó e-learning y todo un esquema para análisis de información mediante un Datawarehouse. Cerca de 1500 funcionarios aprovechan esta robusta solución, usando los diferentes módulos.

MEJORES PRÁCTICAS DE NEGOCIO

Produbanco ha recibido grandes beneficios con esta implementación, debido a que la automatización permitió reducir una serie de pasos que hacen que compita de una forma más eficaz y rentable.

El proceso de contabilidad realizado a diario por empleados de Produbanco tomaba anteriormente 6 horas. Hoy en día con el módulo que se implementó el tiempo de procesamiento se redujo a tan sólo 3 minutos, siendo el común denominador de todos los procesos batch.

Asimismo, ha disminuido el tiempo de desarrollo y puesta en marcha de nuevos productos y servicios de 2 meses a 2 semanas; esto debido a la gran capacidad de reutilización que proporciona el ambiente de Microsoft .Net. La solución es completamente abierta y permite adaptarse fácilmente a los requerimientos de la entidad, mientras que la herramienta anterior tenía componentes estilo “caja negra” que limitaban las implementaciones.

Prometeus permite una libre disposición del negocio y servicio a diferencia de la solución anterior que consistía en una ventana limitada de servicio para los

clientes. Por lo tanto, la entidad financiera tiene la capacidad de ofrecer productos y servicios 7 x 24.

El manejo de flujos anteriormente sólo era usado en crédito. Prometeus, en cambio, es una herramienta que ayuda a medir la efectividad en la calidad del servicio en cada aplicación.

La solución implementada brinda flexibilidad de crecimiento vertical y horizontal, a bajo costo y de forma dinámica. Además de contar con seguridad integrada al Active Directory, sin necesidad de preocuparse por crear cuentas para la aplicación ya que la clave de red es la llave de acceso al sistema. Asimismo, la administración del acceso a la información para los usuarios se realiza a través del uso de perfiles y transacciones.

La herramienta alcanza altos índices de disponibilidad del 99.9% por sus capacidades de tolerancia a fallos. Prometeus es una solución distribuida y usa conceptos de balance de carga.

“Todos los usuarios se capacitaron mediante una herramienta de e-learning, la misma que siempre disponían, por ello el impacto no fue alto al momento de cada salida a producción”, aseguró Juan Uria.

Las expectativas del producto y de proyecto se han cumplido satisfactoriamente para Produbanco, en la actualidad toda la plataforma está en plena producción con rendimientos adecuados y óptimos tiempos de respuesta.

1.2 RESEÑA HISTÓRICA

Banco de la Producción S.A. Produbanco (PDB) se constituyó en Quito, en noviembre de 1978, bajo el liderazgo de Rodrigo Paz Delgado.

El objetivo inicial del banco nació con una visión de carácter corporativo para servir a las empresas. Durante la segunda década del banco, la entidad amplió su

portafolio de servicios relacionados con el mercado bursátil y las inversiones (Produfondos y Produvalores); además de ampliar su gestión al exterior (Produbank) y crear el Grupo Financiero Producción.

En el año 1988 se convierte en Grupo Financiero Produbanco (GFPDB), al invertir en empresas complementarias al negocio financiero como: banco off shore, administración de fondos, negocios fiduciarios y externalización de servicios de ventanillas de cajas. Produbanco, institución cabeza de grupo, históricamente dirige sus actividades al segmento de empresas corporativo, con servicios especializados en cash management y comercio exterior.

El cambio de denominación comercial a Produbanco se realizó en 1996, con el propósito de modernizar la imagen corporativa.

En la tercera década se extendió la atención a las pymes y aumentó la atención en la banca personal. El Grupo tiene 400 000 clientes activos, una red con 135 oficinas en el país, y unos 300 puntos Pagoágil.

Desde el año 2001, conforme a su planificación estratégica, dirigen también esfuerzos hacia segmentos poco atendidos por el banco como es el segmento detallista y pymes, a los cuales dirigen productos del activo como crédito personal (vehículos, otros), crédito hipotecario, tarjetas de crédito (MASTERCARD y VISA), financiamiento de capital de trabajo e inversión; complementados con servicios, principalmente, de banca electrónica y red comercial. Actualmente, con este trabajo, se logra la diversificación, tanto, en los ingresos, como en los negocios. Actualmente administran 220 M clientes que representan el 56% de los Depósitos y el 35% de la Cartera.

Sobre los réditos la diversificación se observa a nivel de los ingresos de intermediación mediante intereses y comisiones, ingresos operacionales (servicios clásicos), como en los transaccionales (relacionados a su red comercial). GFPDB conserva la cuarta ubicación en el ranking de activos del sistema financiero, desde el periodo 2002. Sin embargo, la participación

conservada entre ese año y diciembre 2004 (11.55% y 11.88% en activos del sistema grupos), no se pudo mantener para diciembre del 2005, acortando la brecha de mercado con sus dos siguientes competidores. Entre marzo y junio del 2006 su participación se mantuvo similar a la de diciembre del 2005, esto es 10.73% en activos y 10.71% en pasivos.

CRECIMIENTO

Además de la ampliación del portafolio de servicios y la expansión con el número de sucursales, uno de los elementos en los que ha sustentado el crecimiento empresarial durante la última década ha sido el modelo de atención. Es decir, dar a cada cliente el tipo de servicio que necesita; por ejemplo: en la atención corporativa, asistencia para pymes y banca personal.

El uso de los canales electrónicos también ha permitido ampliar la cobertura, gracias a la inversión en nuevas plataformas tecnológicas. Uno de los ejemplos es el proyecto Prometeus (software bancario), en donde se invirtieron unos USD 7 millones.

En cuanto a expansión de la red de oficinas, para el 2011 la entidad tiene previsto abrir seis oficinas más, principalmente en la Costa debido a que el gran peso de su mercado de clientes se encuentra en Quito.

INNOVACIÓN

Una de las principales preocupaciones de la entidad ha sido fortalecer y agilizar sus servicios. Por ello, la inversión en los diversos conceptos de tecnología, acumulada en la década 2001 a 2010, asciende a USD 70 millones. Mientras que la inversión total prevista en el presupuesto del 2011 suma USD 16 millones.

Las millonarias inversiones responden al comportamiento de los clientes que prefieren utilizar los sistemas tecnológicos para efectuar sus operaciones. Una muestra: en el 2005, la entidad procesaba un promedio de 3,5 millones de

transacciones al mes para sus clientes, de las cuales una tercera parte era por canales electrónicos (Produnet, cajeros, teléfono con respuesta automática, etc). El 2010, en cambio, fueron 7 millones de transacciones al mes y dos terceras partes se hicieron utilizando canales electrónicos.

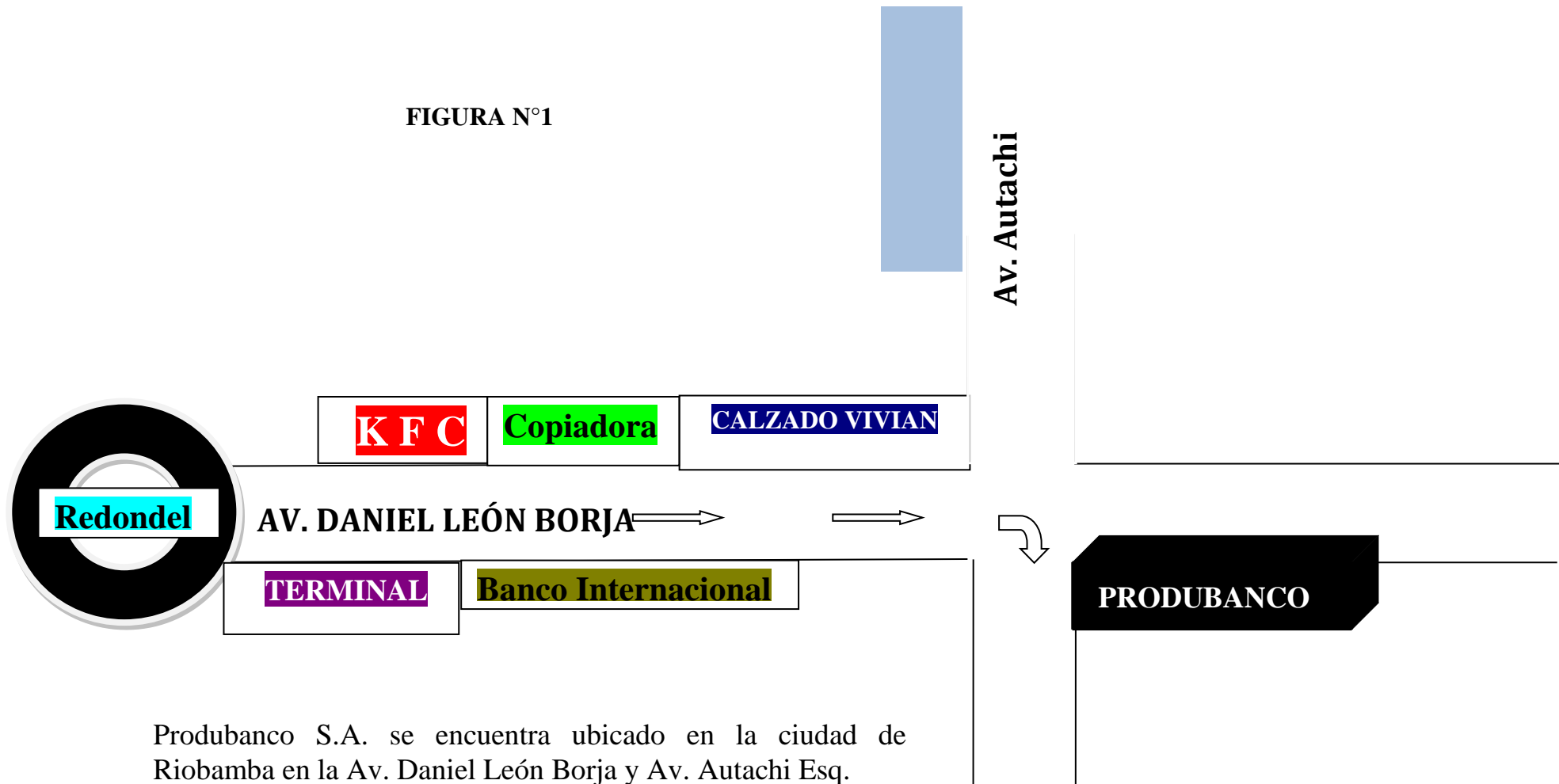
ESTRATEGIAS

Produbanco apuesta por una reducción en el peso que ha dado para atender la necesidad corporativa (empresas) para poner atención en la ampliación de su cobertura en el país, por el crecimiento en la demanda de sus otros servicios. Por ejemplo, en el caso del financiamiento de vehículos, hace un par de años la entidad financiaba entre 20 y 30 unidades al mes; ahora, son entre 450 y 500, en promedio. Lo mismo ocurre con las tarjetas activas, hace dos años manejaba unas 75.000 y actualmente alcanzan las 110.000.

Pero la entidad también prevé ofrecer un servicio de cobertura de seguros. El banco tiene lista la autorización de la Superintendencia de Bancos para poner en marcha a su aseguradora Produseguros, para coberturas de vehículos, de incendios, etc. El objetivo es arrancar a partir del próximo 1 de julio.

1.3 UBICACIÓN GEOGRÁFICA

FIGURA N°1



1.4 MISIÓN

“GRUPO FINANCIERO PRODUCCIÓN (GFP) produce servicios de calidad para satisfacer todas las necesidades financieras de sus clientes. La ética en los negocios y el trabajo eficiente son principios fundamentales que guían su actividad”.

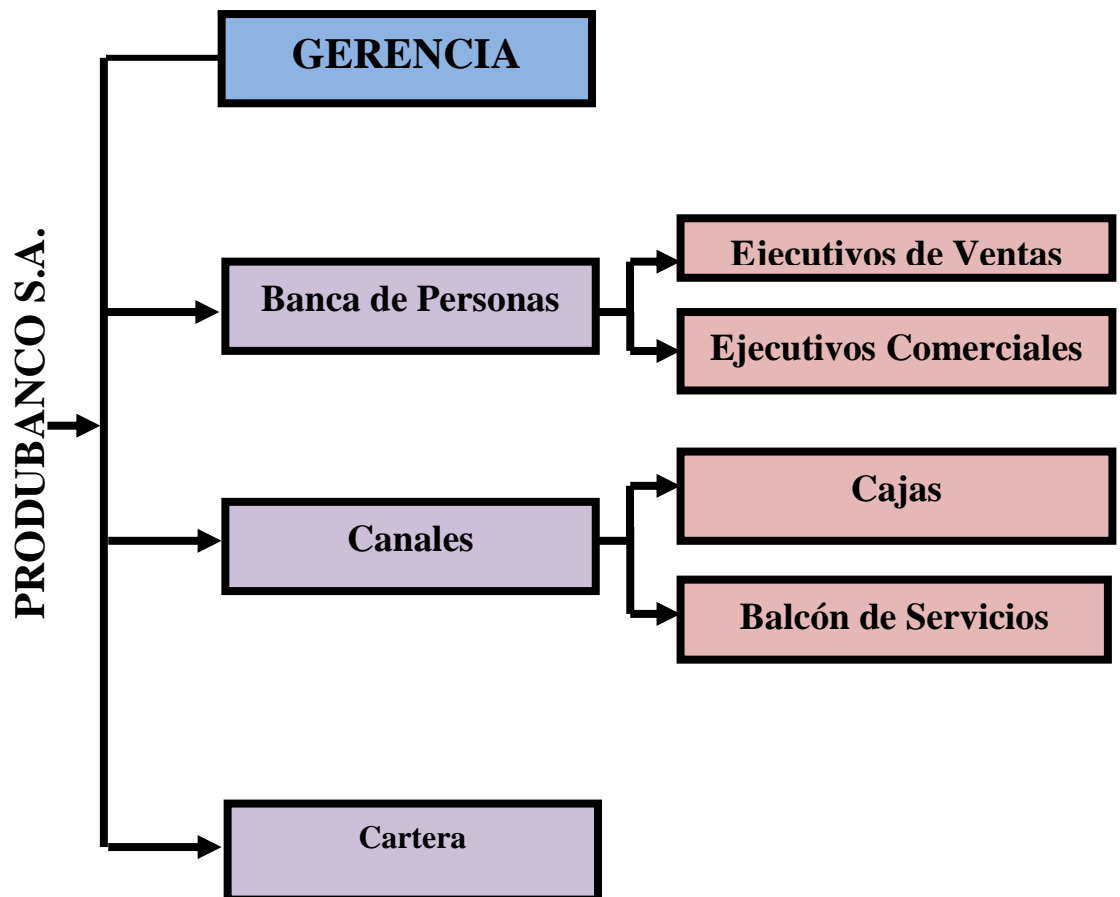
1.5 VISION

El GFP quiere ser reconocido por la sociedad por la solidez de sus resultados y por apoyar al desarrollo económico del país a través de una administración financiera segura y eficiente.

1.6 ESTRUCTURA ORGÁNICA Y FUNCIONAL

Produbanco SA de la ciudad de Riobamba se encuentra estructurada de la siguiente manera:

CUADRO N°1



ORGANIGRAMA FUNCIONAL

GERENCIA

- a)** Representar judicial y extrajudicialmente al banco
- b)** Presentar para la aprobación del consejo de administración el plan estratégico, plan operativo y el presupuesto del banco, estos dos últimos máximo hasta el 30 de noviembre del año inmediato inferior a planificar;
- c)** Responder por la marcha administrativa, operativa y financiera de la cooperativa e informar, al menos trimestralmente, al consejo de administración de los resultados;
- d)** Cumplir y hacer cumplir a los socios las disposiciones emanadas de la asamblea general de representantes y del consejo de administración;
- e)** Actualizar mantener bajo su custodia los inventarios de bienes y valores de la entidad;
- f)** Controlar, remover y sancionar, de acuerdo a las políticas que fijen el consejo de administración a los empleados del banco, cuyo nombramiento o remoción no sea de competencia de otro órgano de la entidad, y fijar sus remuneraciones que deberán constar en el presupuesto de la entidad;
- g)** Suministrar información que le soliciten los socios, representantes, órganos internos del banco, la Superintendencia y otras instituciones, de acuerdo con la ley;
- h)** Informar al consejo de administración sobre la situación financiera de la entidad, de riesgos e impactos en el patrimonio, cumpliendo con el plan estratégico, y sobre otros que sean solicitados, así como presentar el informe anual de gestión;
- i)** Mantener los controles y procedimientos adecuados para asegurar el control interno;
- j)** Delegar o revocar delegaciones conferidas a otros funcionarios del banco, para lo que informará previamente al consejo de administración, sin que ello implique exonerar de responsabilidad legal

- k)** Presidir el comité de crédito de la cooperativa y los que determine las normas de la junta bancaria;
- l)** Mantener y actualizar el registro de certificados de aportación
- m)** Ejecutar las políticas de tasas de interés y de servicios de acuerdo a los lineamientos fijados por el consejo de la administración.

BANCA DE PERSONAS

EJECUTIVO DE VENTAS

- a)** Planeación y presupuesto de ventas.
- b)** Estructura de la organización de ventas.
- c)** Reclutamiento, selección y entrenamiento de la fuerza de ventas.
- d)** Compensación, motivación y dirección de la fuerza de ventas.
- e)** Análisis del volumen de ventas, costos y utilidades.
- f)** Medición y evaluación del desempeño de la fuerza de ventas.
- g)** Monitoreo, control del ámbito de la comercialización.

EJECUTIVO COMERCIAL

- a)** Lograr un adecuado conocimiento del producto y sus características.
- b)** Brindar información al cliente y/o consumidor (especialmente acerca de los nuevos productos, ventajas y nuevos usos del producto, precio, servicios, lugares de venta, etc.).
- c)** Obtener una respuesta afectiva del consumidor, que genere en él una actitud de valoración del producto y preferencia de la marca.²
- d)** Incitar a la compra.
- e)** Lograr fidelidad del cliente hacia el producto que ya usa.
- f)** Crear una imagen positiva de la empresa o mejorar la imagen actual.

² Fuente: Manual de Funciones del Banco

CANALES

CAJAS

- a)** Custodiar y manejar los valores de cambio y los que ingresen a la cooperativa
- b)** Cumplir y hacer cumplir las disposiciones legales, estatutarias y reglamentarias emanadas por la Asamblea general de socios, consejo de la administración y gerencia general,
- c)** Recibir el dinero para el fondo de cambio, previa la firma del comprobante correspondiente;
- d)** Responsabilizarse por el dinero entregado para el fondo de cambio, con el cual tendrá que operar;
- e)** Mantener los saldos en libretas de ahorro de tal manera que se pueda dar una información real;
- f)** Coordinar con el departamento de contabilidad e información, solicitando o proporcionando datos;
- g)** Ingresos por depósitos en libretas de ahorro, certificados de aportaciones, bono de jubilación, ahorro programando, ahorro niño, cancelación de préstamos, pago de comisiones del fondo mortuario, gastos judiciales, ingresos de socios, pérdidas de libretas, entre otros,
- h)** Egresos por retiros de ahorros, anticipos de sueldos, pago de prestamos, intereses por pólizas, reposición del fondo de cambio, retiros de ahorro en efectivo hasta \$ 2000
- i)** Actualización de libretas de ahorro, certificados, bonos de jubilación, entre otros
- j)** Elaborar los comprobantes de depósitos para el banco, por el valor de los ingresos diarios³
- k)** Elaborar el detalle de cheques recibidos por concepto de depósitos
Sacar los reportes del movimiento del día y presentar a la subgerencia

³ Fuente: Manual de Funciones del Banco

BALCÓN DE SERVICIOS

El responsable del servicio al cliente

- a) Se encarga de todas las funciones logísticas, de distribución y de desarrollo comercial para garantizar y optimizar el servicio a nuestros clientes.
- b) Dirige y forma al equipo de agentes de servicio con un afán constante de mejora de la calidad.
- c) Garantiza el respeto de los procedimientos y el cumplimiento de los objetivos de su servicio y es responsable de su presupuesto.
- d) Seguimiento del volumen de negocio del sector.

CARTERA

- a) Organizar la recepción, aprobación y entrega de créditos
- b) Coordinar con la subgerencia para el despacho de créditos
- c) Planificar con el departamento jurídico sobre el control de la morosidad
- d) Efectuar cobros de créditos otorgados a través de transferencias bancarias
- e) Elaborar notificaciones de créditos vencidos
- f) Ingresar notificaciones entregadas a los socios morosos
- g) Ingresar gastos judiciales⁴
- h) Realizar notificaciones y organizar su entrega a los socios que están vencidos en sus obligaciones.
- i) Las demás establecidas en la ley, reglamento interno, estatutos y disposiciones emanadas por los organismos y directivos de la cooperativa.

1.7 Productos y Servicios

Actualmente PRODUBANCO S.A cuenta con los siguientes servicios:

⁴ Fuente: Manual de Funciones del Banco

PRODUCTOS Y SERVICIOS

BANCA DE PERSONAS CUENTAS

CUENTA AHORRO

¡Ahorrar en PRODUBANCO es mucho más que ahorrar!

FIGURA N°2



Planificar futuras inversiones y garantizar una cobertura efectiva en caso de imprevistos. Eso es lo que ahorrar en PRODUBANCO te permite.

La cuenta se maneja a través de la libreta de ahorros y de la tarjeta Banca en línea con la cual podrás realizar transacciones a través de canales tecnológicos.

BENEFICIOS

- Tasas de interés competitivas y diferenciadas.
- Intereses calculados diariamente y acreditados a fin de mes.
- Oficinas de PRODUBANCO y Agencias de SERVIPAGOS para realización de transacciones.

- Posibilidad de realizar retiros de hasta \$400 diarios a través de los cajeros automáticos Banca en línea de PRODUBANCO y Banred en Ecuador, así como Cirrus a nivel mundial.
- Acceso a canales tecnológicos para realizar transacciones desde cualquier lugar y momento.

REQUISITOS

Persona Natural

- Depósito inicial: \$200.
- Original y copia a colores de la cédula de ciudadanía de todos los firmantes en la cuenta (si es extranjero debe presentar el pasaporte y visa).
- Copia de papeleta de votación de todos los firmantes de la cuenta.
- Copia de planilla de pago de luz, agua o teléfono del domicilio actual (de cualquiera de los 3 últimos meses).
- Referencia personal de familiar cercano (que no viva con el cliente).

Persona Jurídica

- Depósito inicial: \$1,000.
- Copia de las Escrituras de Constitución de la Empresa inscritas en el Registro Mercantil.
- Copia de los Nombramientos de los Representantes Legales inscritos en el Registro Mercantil.

CUENTA CORRIENTE

FIGURA N°3



Disponibilidad inmediata de tu dinero 24 horas del día, 365 días al año, con el respaldo y amplia gama de servicio del GRUPO FINANCIERO PRODUCCIÓN.

La cuenta corriente es manejada mediante una chequera y con la tarjeta Banca en línea que te permite realizar tus transacciones en canales tecnológicos.

BENEFICIOS

- Chequera siempre disponible en la Agencia de tu preferencia.
- Acceso a sobregiros contratados previa coordinación con el ejecutivo.
- Acceso a créditos para viajes, educación, negocio, compra de vivienda, vehículo (sujeto a evaluación).
- Estado de cuenta gratuito a través de www.produbanco.com
- Acceso a los cajeros automáticos Banca en línea de PRODUBANCO y Banred a nivel nacional, y alrededor de 850.000 cajeros Cirrus en el mundo.
- Acceso a la red de oficinas de PRODUBANCO y SERVIPAGOS a nivel nacional.

REQUISITOS

Persona Natural

- Depósito inicial: \$500.
- Copia de la cédula de ciudadanía de todos los firmantes en la cuenta (si es extranjero debe presentar el pasaporte y visa).
- Papeleta de votación de todos los firmantes en la cuenta.
- Copia de planilla de pago de luz, agua o teléfono del domicilio actual (de cualquiera de los 3 últimos meses).
- Referencia Bancaria (Tener una cuenta corriente o de ahorros en PRODUBANCO u otra institución financiera con una permanencia mínima de 6 meses y 3 cifras medias).
- Referencia de tarjeta de crédito principal vigente o una referencia comercial comprobable (artículo comprado a crédito).
- Referencia personal de familiar cercano (que no viva con el cliente).

Persona Jurídica

- Depósito inicial: \$1,000.

CUENTA GIRO AHORRO

FIGURA N°4



Giro Ahorro es el producto ideal para quienes reciben periódicamente giros del exterior.

Giro Ahorro es la cuenta que hace segura y simple la recepción de tus giros y además te brinda la oportunidad de planificar futuras inversiones o garantizar una cobertura efectiva en caso de imprevistos.

La Cuenta Giro Ahorro está dirigida a personas naturales que reciben giros periódicos del exterior del corresponsal GLOBAL ENVÍOS, mismos que son acreditados automáticamente en la cuenta.

Giro Ahorro se maneja a través de una libreta de ahorros y de la tarjeta Banca en línea con la cual podrás realizar transacciones a través de canales tecnológicos.

BENEFICIOS

- Recepción de giros del exterior gratis con acreditación automática a la cuenta.
- Los intereses se calculan diariamente y se acreditan a fin de mes.
- Manejo de cuenta gratis.
- Tarjeta de Banca en línea con emisión gratuita durante el primer año, para acceder a canales tecnológicos.
- Acceso a créditos para viajes, crédito hipotecario para emigrantes, educación, negocio, vehículo (sujeto a evaluación).
- Respaldo del GRUPO FINANCIERO PRODUCCIÓN.

REQUISITOS

- Recepción de giros del exterior gratis con acreditación automática a la cuenta.
- Los intereses se calculan diariamente y se acreditan a fin de mes.
- Manejo de cuenta gratis.

- Tarjeta de Banca en línea con emisión gratuita durante el primer año, para acceder a canales tecnológicos.
- Acceso a créditos para viajes, crédito hipotecario para emigrantes, educación, negocio, vehículo (sujeto a evaluación).
- Respaldo del GRUPO FINANCIERO PRODUCCIÓN.

CUENTAS INTERNACIONALES

FIGURA N°5



A través de PRODUBANK Panamá, ponemos a su disposición los siguientes productos.

Corriente Disponibilidad inmediata de su dinero 24 horas del día, 365 al año. La cuenta corriente es manejada mediante una chequera y con la tarjeta Banca en línea que le permite realizar transacciones en canales tecnológicos.

BENEFICIOS

- Liquidez inmediata.
- Confidencialidad.
- Estado de cuenta gratuito a través de www.produbank.com

- Acceso a los cajeros automáticos de la red Clave en Panamá, Banca en línea de PRODUBANCO en Ecuador, y a alrededor de 850.000 cajeros Cirrus en el mundo.

REQUISITOS

Persona Natural

- Depósito inicial: US \$2,500.
- Copia de la cédula de ciudadanía de todos los firmantes en la cuenta.
- Copia de planilla de pago de luz, agua o teléfono del domicilio actual (aunque no sea quien lo pague).
- 2 referencias bancarias.
- 2 referencias comerciales (tarjeta de crédito).
- 2 referencias personales (familiar cercano que no viva en el mismo domicilio).

Persona Jurídica

- Depósito inicial: \$2,500
- Copia de las Escrituras de Constitución de la Empresa inscritas en el Registro Mercantil.
- Copia de los Nombramientos de los Representantes Legales inscritos en el Registro Mercantil.

Ahorro en Dólares Planifique sus inversiones y proyectos futuros con seguridad y rentabilidad.

La Call Account es una cuenta de ahorros sin libreta que se maneja a través de un Estado de Cuenta que se emite mensualmente y con la tarjeta Banca en línea que le permite realizar transacciones en canales tecnológicos.

BENEFICIOS

- Liquidez inmediata al efectivizar sus depósitos
- Inversión libre de retenciones e impuestos.
- Esta cuenta genera un interés anual neto sobre saldos mínimos requeridos.
- Seguridad.
- Rentabilidad.
- Confidencialidad.
- Acceso a canales tecnológicos para realizar transacciones.

REQUISITOS

Persona Natural

- Depósito inicial de US \$2,500.
- Copia de la cédula de ciudadanía de todos los firmantes en la cuenta (si es extranjero debe presentar el pasaporte y documento que indique tiempo de residencia en el país).
- Copia de planilla de pago de luz, agua o teléfono del domicilio actual (aunque no sea quien lo pague).
- Una referencia bancaria.

Persona Jurídica

- Depósito inicial de US \$2,500.
- Copia de las Escrituras de Constitución de la Empresa inscritas en el Registro Mercantil.
- Copia de los Nombramientos de los Representantes Legales inscritos en el Registro Mercantil.

CRÉDITOS

CRÉDITO AGROPECUARIO

FIGURA N°6



El crédito agropecuario es una modalidad de financiamiento para adquisición de maquinaria, equipos, repuestos, accesorios, Proveedores de Agropesa y demás insumos para el desarrollo del sector agropecuario

Existen tres modalidades:

1. Compra de tractores.
2. Compra de equipo, maquinaria e insumos.
3. Crédito ganadero.

BENEFICIOS

- Apoyo al sector agropecuario.
- Tasas de interés y condiciones preferenciales.
- Asesoría especializada.
- Atención personalizada.
- No requiere ser cliente.

REQUISITOS

- Experiencia en la actividad: mínimo 3 años.
- Buro adecuado.
- Capacidad suficiente de pago.
- Referencias bancarias y comerciales.

CRÉDITO AUTOMOTRIZ

FIGURA N°7



De acuerdo a su necesidad, para financiamiento de vehículo le ofrecemos las siguientes opciones. Para revisar las condiciones de producto, haga clic sobre la alternativa de su preferencia:

Usted solo busca el auto que quiere tener y nosotros se lo financiamos:

- Monto del crédito hasta el 75% del valor del vehículo
- Entrada desde el 25%
- Plazo hasta 60 meses
- Forma de pago mensual
- Garantía: reserva de dominio del vehículo

BENEFICIOS

- No requiere ser cliente.
- Evaluación inmediata.
- Trámite ágil.
- Atención personalizada.
- Tasas competitivas en el mercado.

REQUISITOS

- Copia de la cédula de identidad del deudor y su cónyuge, del garante y su cónyuge.
- Respaldo del patrimonio declarado (copia de pago impuesto predial y/o matrícula de vehículo).
- Copia de la declaración del impuesto a la renta.
- Copia planilla de servicios básicos.
- Certificado de ingresos.
- Certificados bancarios y tarjeta de crédito.

CRÉDITO CONSUMO

FIGURA N°8



Obtenga su crédito para cualquier propósito con extraordinarias formas de financiamiento y una tasa competitiva.

- Monto a financiar: de acuerdo a la capacidad de endeudamiento.
- Plazo: Hasta 36 meses.
- Garantía: requerida por el banco, puede ser personal, prendaria o hipotecaria (dependerá del monto solicitado).

BENEFICIOS

- No requiere ser cliente.
- Agilidad en el trámite.
- Atención personalizada.
- Asesoría permanente.

REQUISITOS

- Estabilidad laboral para dependientes: mínimo 2 años.
- Independiente: mínimo 3 años de experiencia.
- Teléfono y dirección: registrados y verificados (con antigüedad no mayor a 6 meses).
- Solvencia moral y buró de crédito adecuado.
- Nacionalidad: ecuatoriana, caso contrario se requerirá garante adicional.
- Residencia en ciudades donde existan oficinas de PRODUBANCO.
- Copias de cédulas deudor y cónyuge (de ser el caso).
- Copia de respaldos patrimoniales.
- Referencias Bancarias y Comerciales o Tarjetas de Crédito.

CRÉDITO EMPLEADOS

FIGURA N°9



En un abrir y cerrar de ojos obtenga su crédito para cualquier propósito:

- Monto a financiar: máximo US\$ 5,000.
- Plazo: Hasta 18 meses.
- Antigüedad del solicitante en la empresa: 24 meses, empleados definitivos.
- Forma de pago: Débito de la cuenta del empleado.
- SIN GARANTE.
- Tasa de consumo vigente.

BENEFICIOS

- Agilidad en el trámite.
- Atención personalizada.
- Asesoría permanente.

REQUISITOS

- Acreditación del rol de pagos a través de PRODUBANCO
- Certificado de Trabajo de la empresa con datos de ingreso, cargo y sueldo

- Adjuntar solicitud de crédito y copia de cédula de identidad.
- Planilla de pago de teléfono actualizada.
- El solicitante debe tener una antigüedad de 24 meses en la empresa (empleados definitivos).

CRÉDITO HIPOTECARIO

FIGURA N°10



De acuerdo a su necesidad, le ofrecemos las siguientes opciones de financiamiento:

SUBPRODUCTO	FINANCIAMIENTO HASTA	PLAZO (AÑOS)
Vivienda Principal	75% del bien	15
Vivienda Vacacional	50% del bien	7
Migrantes	60% del bien	7
Remodelación, Ampliación y Acabados de Construcción (Vivienda Terminada)	60% del bien	15
No residencial (Consultorios, Oficinas, locales)	60% del bien	7
Terrenos	70% del bien	5
Construcción Individual	80% del bien	15

BENEFICIOS

- No requiere ser cliente.
- Agilidad en el trámite.
- Atención personalizada.
- Asesoría permanente.

REQUISITOS

- Copia de la cédula de identidad del deudor y cónyuge.
- Respaldo del patrimonio declarado (copia de pago impuesto predial y/o matrícula de vehículo).
- Copia de la declaración del impuesto a la renta (si aplica).
- Copia planilla de servicios básicos.
- Certificado de ingresos.
- Certificados bancarios y tarjeta de crédito.

CRÉDITO PYMES

FIGURA N°11



Para todas sus necesidades de financiamiento actuales o futuras, ya sea para adquisición de activos o para capital de trabajo, el GRUPO FINANCIERO PRODUCCIÓN tiene una solución crediticia para usted.

- Monto del crédito en función de la necesidad del cliente, sujeto a evaluación en la aprobación del mismo.
- Plazo: hasta 18 meses para capital de trabajo, hasta 24 meses para compra de activos.
- Forma de pago: mensual.
- Garantías solicitadas por el Banco de acuerdo al monto y destino específico

BENEFICIOS

- Agilidad en el trámite.
- Atención personalizada.
- Asesoría permanente.

REQUISITOS

- Copia de cédula de identidad del deudor y cónyuge, garante y cónyuge.
- Copia planilla de servicios básicos.
- Certificado de ingresos.
- Certificados bancarios y tarjeta de crédito.
- Balances de los últimos 2 años declarados al SRI, balance interno con corte al último trimestre culminado.
- Proforma del bien a adquirir.

INVERSIONES

PÓLIZAS DE ACUMULACIÓN

FIGURA N°12



Las metas se alcanzan con decisiones acertadas. Invierta en pólizas.

La póliza de acumulación es una inversión a plazo fijo que devenga interés pagadero al vencimiento, a través de títulos emitidos por el Banco en papel de seguridad. Las pólizas pueden ser a la orden o nominativas.

BENEFICIOS

- Pago de interés al vencimiento, o mensualmente si el plazo es mayor a 90 días con crédito a cuenta corriente o ahorros.
- Documento negociable a través de la Bolsa de Valores.
- Garantía para operaciones de crédito.
- Seguridad y solvencia del GRUPO FINANCIERO PRODUCCIÓN.
- Rendimiento competitivo.
- Asesoría financiera y atención personalizada en la red de oficinas de PRODUBANCO a nivel nacional.
- No necesita ser cliente de PRODUBANCO.

REQUISITOS

Persona Natural

- Monto de Apertura: US \$ 1,000 a partir de 91 días y US \$ 2,000 a partir de 30.
- Plazo mínimo: 30 días.
- Copia de la cédula de ciudadanía, y en el caso de extranjeros pasaporte y VISA.
- Copia de otro documento de identificación.
- Copia de planilla de servicios básicos de luz, agua o teléfono del domicilio actual (de cualquiera de los 3 últimos meses).

Persona Jurídica

- Copia de las Escrituras de Constitución de la Empresa inscritas en el Registro Mercantil.
- Copia de los Nombramientos de los Representantes Legales inscritos en el Registro Mercantil.
- Copia del RUC (en el caso de empresas extranjeras no domiciliadas en el Ecuador, copia del número análogo al RUC, autenticado por la Embajada).

FONDOS DE INVERSIÓN

FIGURA N°13



Estos productos se encuentran a su disposición a través de PRODUFONDOS, la Administradora de Fondos y Fideicomisos del GRUPO FINANCIERO PRODUCCIÓN. Si desea más información contáctenos llamando al (02)2999-555.

Fondo Bienestar Metas a mediano y largo plazo requieren una adecuada planificación. No descuide su futuro, invierta en él.

El Fondo Bienestar es una alternativa de inversión y ahorro a mediano y largo plazo, exclusivamente para personas naturales.

BENEFICIOS

- Condiciones accesibles:
 - ✓ Aportes mensuales mínimos: US \$ 15
 - ✓ Aportes mínimos extraordinarios: US\$ 10
 - ✓ Retiros: Con 5 días de preaviso.
 - ✓ Permanencia Mínima: 3 años con posibilidad de retiro de acuerdo a la siguiente tabla:

TABLA N°2

PLAN DE RETIROS	
Del mes 1 al 12:	No es posible realizar retiros (Excepciones: En caso de cesantía y en caso de fallecimiento del cónyuge o hijo(s) del titular del fondo, se podrá retirar hasta un 30% de la inversión).
Del mes 13 al 36:	Retiros de hasta el 10% sin penalización alguna.
Del mes 13 al 36:	Retiros del 11% al 25% con una penalización del 5%.
Del mes 13 al 36:	Retiros del 26% al 50% con una penalización del 10%.
Del mes 13 al 36:	Retiros del 51% al 70% con una penalización del 15%.

REQUISITOS

- Aporte mínimo inicial: US\$ 15.00
- Original y copia legible de la cédula de identidad (extranjeros deben presentar pasaporte y copia del tipo de visa).
- Original y copia de la planilla de pago de servicios básicos del lugar de residencia actual (luz, agua o teléfono) de cualquiera de cualquiera de los últimos tres meses aunque no sea residencia propia.

Fondo Disponible Optimice sus excedentes de liquidez en un fondo de inversión de corto plazo.

El Fondo Disponible es una alternativa para personas naturales y jurídicas.

BENEFICIOS

- Condiciones accesibles:
 - ✓ Permanencia Mínima: 5 días hábiles.
 - ✓ Incrementos: desde US \$ 100 en cualquier momento.
 - ✓ Retiros: 2 días hábiles de preaviso, una vez cumplida la permanencia mínima.
 - ✓ Estados de Cuenta: mensuales sin costo con corte a fin de mes (se emiten desde US \$100).
 - ✓ Costo de Mantenimiento: sin costo.
 - ✓ Costo de Inscripción: sin costo.
- PRODUFONDOS invierte en instituciones calificadas con AA y AAA en el Ecuador y el extranjero, lo que permite ofrecerle gran seguridad.
- PRODUFONDOS invierte en las mejores instituciones del mercado nacional e internacional con un principio de diversificación el cual elimina el riesgo por concentración en una institución y optimiza además rentabilidad.

REQUISITOS

Personas Naturales

- Monto Inicial: US \$ 500.
- Original y copia legible de la cédula de identidad (extranjeros deben presentar pasaporte y copia del tipo de visa).
- Original y copia de la planilla de pago de servicios básicos del lugar de residencia actual (luz, agua o teléfono) de cualquiera de cualquiera de los últimos tres meses aunque no sea residencia propia.

Personas Jurídicas

- Monto Inicial: US \$ 500.
- Copia del RUC.
- Copia de escrituras de constitución y reformas (de ser el caso).
- Nombramientos actualizados.
- Carta de autorización si existen firmas autorizadas, firmada por el representante legal explicando las condiciones de las mismas.
- Copia legible de la cédula de identidad del representante legal y firmas autorizadas (extranjeros deben presentar pasaporte y copia del tipo de visa).

1.8 PLANIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA ADMINISTRATIVA

1.8.1 PROGRAMA DE AUDITORÍA

PROGRAMA DE AUDITORÍA**ENTIDAD:** PRODUBANCO S.A.**TIPO DE AUDITORÍA:** ADMINISTRATIVA**COMPONENTE:** ADMINISTRATIVO**SUBCOMPONENTE:** ADMINISTRATIVO**CUADRO N°2**

Nº	DESCRIPCIÓN	REF. PT.	ELAB. POR	FECHA
	OBJETIVOS			
-	Evaluar el control interno.	- Cuest. C.I.	Estefanía Calero y Jessica Moreta	
-	Realizar el respectivo análisis para comprobar si la prestación de servicios a los clientes de la institución se está realizando correctamente.	-Encuesta		
-	Conocer si el personal administrativo realiza adecuadamente sus funciones dentro de la institución.	-Encuesta y Entrevista		
	PROCEDIMIENTOS GENERALES			

1	Realizar la evaluación del control interno. Aplicando instrumentos de análisis que determinen si se están cumpliendo o no con la prestación de servicios. Utilizando herramientas que nos permitan comprobar el buen desempeño de las funciones en la institución.	- Cuestionario del C.I. -Encuesta -Encuesta y Entrevista	Estefanía Calero y Jessica Moreta	
	PROCEDIMIENTOS ESPECÍFICOS			
2	Elaborar el cuestionario de control interno. Aplicación del cuestionario. Tabulación de la información. Determinación de atributos y hallazgos. Identificación de evidencias. Conclusiones y recomendaciones.	- Cuestionario del control interno	Estefanía Calero y Jessica Moreta	
3	Realizar el diagnóstico de los servicios. Estructurar la encuesta. Aplicación de la encuesta.	-Encuesta a los	Estefanía Calero y	

	Tabular la información. Determinar los hallazgos y su matriz. Identificación de evidencias. Conclusiones y recomendaciones.	clientes	Jessica Moreta	
4	Analizar el desempeño de las funciones administrativas. Estructurar la encuesta. Aplicación de la encuesta. Tabular la información. Determinar los hallazgos y su matriz. Identificación de evidencias. Conclusiones y recomendaciones.	-Encuesta a los empleados y Entrevista al Gerente	Estefanía Calero y Jessica Moreta	

Elaborado por: Las autoras

AUDITOR

Aprobado por:

AUDITOR JEFE

1.8.2 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

ENTIDAD: PRODUBANCO S.A.

TIPO DE AUDITORÍA: ADMINISTRATIVA

COMPONENTE: ADMINISTRATIVO

SUBCOMPONENTE: ADMINISTRATIVO

CUADRO N°3

N°	ACTIVIDADES	MES 1	MES 2	MES 3	MES 4	MES 5	MES 6	TOTAL DÍAS
		N° Días	N° Días	N° Días	N° Días	N° Días	N° Días	
	PRIMERA ETAPA							
	DIAGNÓSTICO GENERAL							
1	Planificación y recopilación de la información.	x x x x						20
	SEGUNDA ETAPA							
2	Elaboración del Cuestionario de control interno.		X					5

3	Aplicación del cuestionario de control interno.		x					5
4	Tabulación de la información y determinación de hallazgos y sus atributos.		x x					10
5	Identificación de evidencias, conclusiones y recomendaciones.		x	x				10
6	Estructuración de la encuesta a los clientes.			x				5
7	Aplicación de las encuestas.			x				5
8	Tabulación de la información y determinación de hallazgos y sus atributos.			x	x			10
9	Identificación de evidencias conclusiones y recomendaciones.				x			5
10	Preparación de encuesta a los empleados y entrevista al gerente.				x			5

11	Aplicación de la encuesta y entrevista.				x			5
12	Tabulación de la información y determinación de hallazgos y sus atributos.					x x		10
13	Identificación de evidencias, conclusiones y recomendaciones.					x x		10
	TERCERA ETAPA							
14	Elaboración de la hoja de resumen de hallazgos de auditoría.						x	5
15	Redacción de comentarios, conclusiones y recomendaciones.						x	5
16	Presentación del borrador de informe.						x	5
	TOTAL							125

Elaborado por:

Aprobado por:

1.8.3 Cuestionario del Control Interno

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

EVALUACIÓN ESPECÍFICA DE CONTROL INTERNO

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

ENTIDAD: Produbanco S.A.

TIPO DE AUDITORÍA: Administrativo

COMPONENTE: Administrativo

SUBCOMPONENTE: Administrativo

N°	ÁREA: Administrativa	RESPUESTAS			COMENTARIOS
		SI	NO	NA	
1.	¿Ocupa Ud. el cargo según su perfil profesional?				
2.	¿Las responsabilidades dentro de la institución están delimitadas?				
3.	¿Ud. Ha rendido caución por la función que actualmente desempeña?				
4.	¿Se realizan en la institución pruebas continuas de exactitud?				
5.	¿Se utilizan en las operaciones formularios prenumerados?				
6.	¿A Ud. le entregaron instrucciones por escrito para el desempeño de sus funciones?				
7.	¿Las actividades que realizan se encuentran acorde al cargo que Ud. desempeña?				
8.	¿En el puesto que Ud. Desempeña existe rotación de personal?				

CAPÍTULO II

2. ANÁLISIS DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS A LOS CLIENTES

2.1 Análisis de la situación actual

GRUPO FINANCIERO PRODUCCIÓN (GFP) durante el último año fue afectado por una serie de decisiones políticas que se tradujeron en un gran impacto económico ya que persistió la fijación de niveles máximos de tasas de interés, y en el caso de los servicios financieros, se definieron servicios sin costo y se aprobaron tarifas máximas por el cobro de otros. En el mes de febrero del 2010 la autoridad monetaria disminuyó en 2.6 puntos porcentuales la tasa de interés para las operaciones de consumo, o cual refleja la intención de continuar con esta política coercitiva de la tasa de interés máxima de los diferentes segmentos.

En el último año se aplicó un nuevo impuesto sobre los fondos disponibles e inversiones que las instituciones financieras mantienen en el exterior y el banco central estableció nuevos indicadores para el manejo de la liquidez, establecieron obligatoriedad de que parte de estos recursos sean invertidos en diferentes tipos de instrumentos y entidades del sector público.

Este grupo financiero desarrolló sus negocios con resultados satisfactorios. Los activos totales crecieron en 72 millones de dólares y alcanzaron un total de 2.150 millones al cierre del ejercicio. Dentro de los activos, la cartera de crédito creció en 26 millones alcanzando un valor total de 835 millones, mientras que el portafolio de inversiones y los fondos disponibles cerraron en 475 y 746 millones respectivamente.

Sobre la calidad de los activos, informamos con satisfacción que la morosidad bruta de la cartera de crédito se redujo alcanzando un indicador del 0.81%.

Nuestro portafolio de inversiones y los fondos líquidos se mantienen en emisores de la mejor calidad así como los instrumentos financieros más confiables,

asegurando de esta manera la mayor disponibilidad de liquidez aún cuando su rentabilidad sea casi inexistente.

La expansión de los activos del grupo se financio principalmente por el incremento de 67 millones en nuestras captaciones del público, que alcanzaron 1,848 millones.

El volumen transado para nuestros clientes en las bolsas de quito y Guayaquil alcanzó un valor anualizado de 312 millones de dólares, mientras que los fondos de inversión cerraron con 86 millones.

El estado de resultados del GFP muestra utilidad neta de 18,7 millones de dólares. Este resultado representa una reducción del 25% en relación con el del año precedente, y un retorno sobre el patrimonio promedio del 12.5% anual.

Debido a las condiciones adversas en las que operó el sistema financiero en el 2010, las utilidades del sistema bancos privados disminuyeron en un 23%.

Los ingresos financieros cayeron en un 20% como resultado de la fijación de las tasas de interés, la reducción de las tarifas de los servicios, la contracción de la demanda de crédito y la reducción de las tasas de los rendimientos de los activos líquidos. A pesar de los esfuerzos por administrar eficientemente la estructura de gastos financieros, el margen bruto financiero disminuyó en un 18% frente al ejercicio anterior.

En el Grupo Financiero Producción nos enfocamos en la eficiencia, lo que nos ha permitido alcanzar resultados atractivos, manteniendo la calidad de los activos y preservando los depósitos de nuestros clientes. La relación de gastos del personal y operativos sobre el total de activos tuvo un mejor desempeño pasando del 4.6% al 4.3%, mientras que debido a los eventos ya mencionados, el margen financiero y los ingresos operacionales sobre los activos pasaron del 6.5% al 5.3%.

Continuando con la política de fortalecimiento patrimonial capitalizamos 17 millones de dólares, con lo cual el capital suscrito y pagado ascendió a 124 millones de dólares.

Conservamos una excelente solvencia patrimonial con la que se respaldan las operaciones del GFP. La relación del patrimonio técnico constituido sobre los activos y contingentes ponderados por riesgo fue de 15.3%, valor significativamente superior al requerido del 9%.

Nuestra red de atención cerró el año con 71 oficinas de Produbanco, 56 oficinas de servipagos y 149 cajeros automáticos a nivel nacional. A través de nuestros canales tecnológicos se procesaron un total de 64.9 millones de transacciones para clientes GFP y de otras instituciones públicas y privadas, esto es 7.7 millones de transacciones mas que el año precedente. Las transacciones por canales tecnológicos pasaron del 63% al 68% del total, lo que es muestra de la conveniencia y disponibilidad de estos medios para facilitar la administración financiera de nuestros clientes.

Consideramos que estos resultados fueron tomados por la prestigiosa revista británica "The banker" al premiar a Produbanco como banco del año 2010 del Ecuador. Los diferentes reconocimientos alcanzados nos reafirman en nuestro compromiso de trabajar para mantener la calidad de los resultados del grupo en el largo plazo.

En lo que a los accionistas se refiere, cumpliendo con los compromisos de proporcionarles información relevantes sobre la evolución de su inversión, iniciamos la presentación del informe semestral por segundo año consecutivo publicamos nuestra memoria de responsabilidad social en la que se explica a profundidad todas las acciones llevadas a cabo con los colaboradores, accionistas, clientes, proveedores y comunidad. Vemos con optimismo el impacto de las acciones que estamos implementando con los diferentes grupos de interés

En conclusión en el año 2010, fue un año en el que confluyeron, tanto la evolución de la crisis financiera internacional así como la ratificación de la política económica del actual gobierno y que lamentablemente dieron como resultado: el deterioro en las condiciones de empleo, un excesivo crecimiento del gasto público, la desaceleración de las actividades económicas, la mayor participación del estado en las actividades privadas y la pérdida de la autonomía por parte de las instituciones técnicas.

Lamentablemente todo hace presagiar que el modo económico impuesto por el actual gobierno continuará en el año 2011, mientras que otros países de la región están trabajando para aprovechar las señales de recuperación y transformarlas en crecimiento sostenido.

2.2 Evaluación del Control Interno

2.2.1 Principios

Los principios de control interno son indicadores fundamentales que sirven de base para el desarrollo de la estructura y procedimientos de control interno en cada área de funcionamiento institucional; estos se dividen en tres grandes grupos, por su aplicación:

2.2.1.1 APLICABLES A LA ESTRUCTURA ORGÁNICA

La estructura orgánica necesita ser definida con bases firmes, partiendo de una adecuada separación de funciones de carácter incompatible, así como la asignación de responsabilidades y autoridad a cada puesto o persona, para lo cual son aplicables los siguientes Principios de Control Interno:

Responsabilidad delimitada

Permite fijar con claridad las funciones por las cuales adquiere responsabilidad una unidad administrativa o una persona en particular; es decir, a nivel de unidad administrativa y dentro de esta, el campo de acción de cada empleado o servidor público; definiéndole además, el nivel de autoridad correspondiente, para que se desenvuelva y cumpla con su responsabilidad en el campo de su competencia.

Separación de funciones de carácter incompatible

Evita que un mismo empleado, ejecutivo o servidor público, ejecute todas las etapas de una operación dentro de un mismo proceso, por lo que se debe separar la autorización, el registro y la custodia dentro de las operaciones administrativas y financieras, según sea el caso, para evitar que se manipulen los datos y se generen riesgos y actos de corrupción. La separación de funciones sustenta incluso la organización física de la empresa, ya que las actividades afines se concentran y se asignan a una unidad administrativa, llámese Gerencia, Dirección, Departamento, Sección, etc. que en el futuro será la única responsable de ejecutar esas operaciones asignadas, controlar e informar de sus resultados.

Instrucciones por escrito

Las instrucciones por escrito dictadas por los distintos niveles jerárquicos de la organización que se reflejan en las políticas generales y específicas, así como en los procedimientos para ponerlos en funcionamiento, garantizan que sean entendidas y cumplidas esas instrucciones, por todo empleado, ejecutivo o servidor público, conforme fueron diseñados.

2.2.1.2 APLICABLES A LOS PROCESOS Y SISTEMAS

Todos los sistemas integrados o no, deben ser diseñados tomando en cuenta que el control es para salvaguardar los recursos que dispone la organización,

destinados a la ejecución de sus operaciones; por tanto son aplicables los siguientes Principios de Control Interno:

Aplicación de pruebas continuas de exactitud

La aplicación de pruebas continuas de exactitud, independientemente de que estén incorporadas a los sistemas integrados o no, permite que los errores cometidos por otros funcionarios sean detectados oportunamente, y se tomen medidas para corregirlos y evitarlos.

Existen muchos ejemplos de pruebas de exactitud que el auditor debe estar en condiciones de evaluar, para verificar si las mismas son beneficiosas para el proceso o si contribuyen a complicar el mismo; un ejemplo de ellas es que el sistema arroje la suma de un lote de transacciones ingresadas, que los valores ingresados cuadren con un documento de autorización o solicitud de proceso, dependiendo, por supuesto, de cómo está estructurado el control.

Uso de numeración en los documentos

El uso de numeración consecutiva, para cada uno de los distintos formatos diseñados para el control y registro de las operaciones, sea o no generados por el propio sistema, permite el control necesario sobre la emisión y uso de los mismos; además, sirve de respaldo de la operación, así como para el seguimiento de los resultados de lo ejecutado.

La numeración de un documento es fundamental porque permite que se relacione con otros datos que pueden ayudar a descubrir malos manejos o pagos duplicados; por ejemplo: en un sistema integrado donde existen fondos rotativos, cuya forma de reposición exige que cada fondo detalle sus gastos y luego en la unidad financiera se consolidan los datos para pedir la reposición, existe la posibilidad de que se paguen las mismas facturas con el fondo rotativo pero

también que se paguen en la forma normal, sin que el sistema como tal, detecte el número de factura para indicar que esa factura ya fue pagada.

Uso de dinero en efectivo

Muchas organizaciones aún manejan dinero en efectivo por el uso de fondos de caja chica, lo cual si no existe un buen control, puede convertirse en una fuente de desperdicio constante que a la larga, puede constituirse en una gran estafa.

La alta tecnología actual del mercado aplicable a los sistemas integrados, permite que los pagos se realicen sin el uso de dinero en efectivo ni chequeras, utilizando los servicios bancarios de redes computacionales que ayudan a ordenar el pago a través de transferencias bancarias, directamente a las cuentas de los beneficiarios, según las necesidades y facilidades del mercado, esto es para empleados y proveedores.

Uso de cuentas de control

La apertura de los sistemas integrados de contabilidad, debe ser lo suficientemente amplia para facilitar el control de los distintos momentos de las operaciones, así como de aquellos datos que, por sus características, no formen parte del sistema en si; por ejemplo: control de existencias, control de consumo de gasolina, control de mantenimiento y otras operaciones.

Se deben diseñar los registros auxiliares que sean necesarios para controlar e informar al nivel de detalle que la operación requiera; por esto, el contador público debe hacer un análisis de las necesidades de control para armar los procesos, de tal manera que le permita agrupar datos, integrar y consolidar la información según las necesidades de los ejecutivos y demás personas instituciones que necesitan de dicha información.

Depósitos inmediatos e intactos

Probablemente es el punto donde mayor esfuerzo se ha dedicado, por lo que se ha escrito mucho al respecto, y es de lo que más se preocupan los auditores internos que pierden su tiempo realizando arqueos del efectivo recibido, sea por la venta de productos, o por el cobro a sus clientes.

Según la tecnología utilizada actualmente, las recaudaciones pueden ser captadas por entes ajenos al ente beneficiario, quienes informan de la gestión realizada, así como de las transferencias que se han realizado a la cuenta principal de la organización.

Uso mínimo de cuentas bancarias

La aplicación del concepto de Cuenta Principal, Cuenta Única o cualquier otra denominación, minimiza el uso de cuentas bancarias ya que utilizando la tecnología disponible en el mercado, el pago se puede efectuar a través de transferencias bancarias, sin que se cuente con una chequera.

Sin embargo, en los casos necesarios, su uso debe ser limitado a las cuentas exclusivamente necesarias, para facilitar el control del movimiento y disponibilidad de fondos asignados para las operaciones; el concepto de mínimo, no necesariamente se refiere a una o dos cuentas bancarias; por ejemplo: si se trata de un ente público, que maneja o administra proyectos, el mínimo de cuentas bancarias será tantas cuentas como proyectos existan. Por supuesto que lo recomendable es que sea un número razonable que ayude a que el control sobre el movimiento y disponibilidad de recursos, sea fácil y efectivo.

Uso de dispositivos de seguridad

En las organizaciones que disponen de equipos informáticos, mecánicos o electrónicos, formando parte de los sistemas de información, deben crearse las medidas de seguridad que garanticen un control adecuado del uso de esos equipos en el proceso de las operaciones, así como para que permitan la posibilidad de comprobación de las operaciones ejecutadas.

Los dispositivos de seguridad dependerán de los sistemas, si son de última tecnología, los mismos paquetes traen incorporados dispositivos que ayudan a darle seguridad a los procesos; por ejemplo: una bitácora que registra las operaciones del día; además puede producir un informe que salga en la pantalla de un supervisor, para que este vea que una clave no autorizada está ingresando a un sector del sistema.

Uso de indicadores de gestión

Este debe formar parte de los sistemas, para que permitan medir el grado de control integral de las operaciones y su avance tanto físico como financiero, de tal manera que se puedan hacer análisis de la gestión en los distintos sectores y proyectar de mejor manera a la organización, ayudando a reorientar las acciones, en los casos específicos.

Los auditores internos pueden ser una gran ayuda en el establecimiento de estos indicadores, ya que ellos son los que más conocen de las operaciones de todos los sectores, bien podrían aportar con la identificación de los sectores o temas donde se pueden diseñar indicadores para controlar y medir la gestión.

2.2.1.3 APLICABLES A LA ADMINISTRACIÓN DEL PERSONAL

La administración del personal requiere de criterios básicos para fijar técnicamente sus responsabilidades, para lo cual se aplicaran los siguientes Principios de Control Interno:

Selección de personal hábil y capacitado

La aplicación de este principio permite que cada puesto de trabajo disponga del personal idóneo, seleccionado bajo criterios técnicos que se relacionen con su especialización, el perfil del puesto y su respectiva jerarquía, así como dentro del marco legal correspondiente.

Las unidades administrativas encargadas de esta actividad, deberán coordinar con las unidades solicitantes, para que el proceso de selección sea el más adecuado a los intereses de la organización, ya que de esto depende la eficiencia que tengan las operaciones.

Capacitación continúa

La aplicación de este principio permitirá que una organización o ente público, disponga de los recursos humanos capacitados para responder a las demandas del mercado, para lo cual la organización deberá programar la capacitación de su personal en los distintos campos y sistemas que funcionen en su interior, para fortalecer el conocimiento y garantizar eficiencia en los servicios que brinda.

Vacaciones y rotación de personal

Desde el punto de vista humano y social, las vacaciones generan la recuperación de las energías perdidas durante el trabajo, por lo que la aplicación de este principio, es importante para que los trabajadores de los distintos niveles de la organización convivan con armonía.

Las vacaciones y rotación de personal, generan la especialización de otros y motiva el descanso anual de aquellos que hacen uso de este derecho; además permite el descubrimiento de nuevas ideas de trabajo y eventuales malos manejos.

Cauciones (pólizas de seguro)

La aplicación de este principio, generalmente esta en directa relación al riesgo que representa el trabajador para la organización en el sector que ha sido colocado, especialmente en las áreas que tienen que ver con el manejo y custodia de bienes y valores, donde es prudente promover el uso de cauciones o pólizas de seguros contra siniestros, de tal manera que se eviten pérdidas innecesarias, y se asegure la recuperación del bien.

Actualmente existen muchas posibilidades, ya que las compañías de seguros ofrecen paquetes que hacen más baratas las posibilidades de asegurar los riesgos existentes; por otro lado, no olvidemos que las organizaciones, al momento, casi no manejan dinero en efectivo, lo cual reduce los riesgos de pérdida en este espacio.

2.2.2 CUESTIONARIO

Las encuestas fueron aplicadas a los 10 empleados que trabajan en la institución.

N°	ÁREA: Administrativa	RESPUESTAS			COMENTARIOS
		SI	NO	NA	
1.	¿El puesto que usted ocupa está acorde a su perfil profesional?				
2.	¿Las responsabilidades establecidas en la institución están delimitadas?				
3.	¿Usted ha rendido caución por la función que actualmente desempeña?				
4.	¿Se realizan en la institución pruebas continuas de exactitud?				
5.	¿En las operaciones que realiza el Banco se utilizad formularios prenumerados?				
6.	¿A usted le entregaron instrucciones por escrito para el desempeño de sus funciones?				
7.	¿Las actividades que realizan se encuentran acorde al cargo que usted desempeña?				
8.	¿En el puesto que usted desempeña existe rotación de personal?				

2.2.3 Aplicación

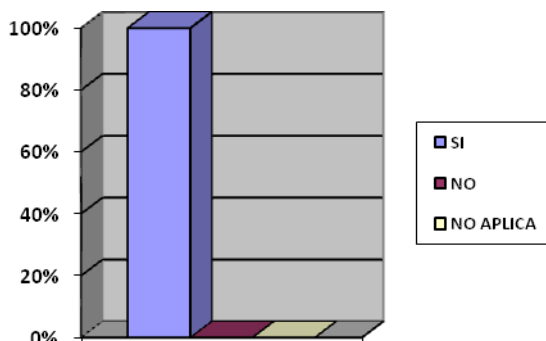
PREGUNTA N°1

¿EL PUESTO QUE USTED OCUPA ESTÁ ACORDE A SU PERFIL PROFESIONAL?

TABLA N°3 DE LA PREG. 1

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	10	100%
NO	0	0%
NO APLICA	0	0%
TOTAL	10	100%

**GRÁFICO N° 1
REPRESENTACIÓN GRÁFICA % DE LA PREG.1**



Elaborado por: Estefanía Calero
Jessica Moreta

INTERPRETACIÓN

La encuesta se aplicó a los 10 empleados de Produbanco S.A. en los cuales el 100% manifestó que el puesto que ocupa si está acorde a su perfil profesional.

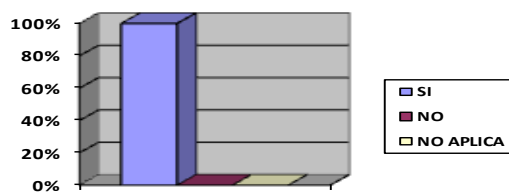
PREGUNTA N°2

¿LAS RESPONSABILIDADES ESTABLECIDAS EN LA INSTITUCIÓN ESTÁN DELIMITADAS?

TABLA N°4 DE LA PREG. 2

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	10	100%
NO	0	0%
NO APLICA	0	0%
TOTAL	10	100%

**GRÁFICO N° 2
REPRESENTACIÓN GRÁFICA % DE LA PREG. 2**



Elaborado por: Estefanía Calero
Jessica Moreta

INTERPRETACIÓN

La encuesta se aplicó a los 10 empleados de Produbanco S.A. de los cuales el 100% manifestaron que las responsabilidades establecidas en la institución si están delimitadas.

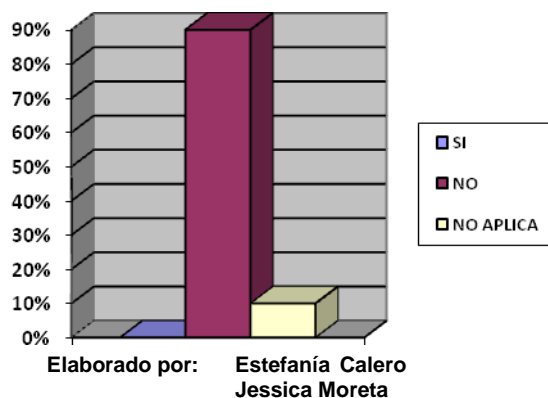
PREGUNTA N°3

¿USTED HA RENDIDO CAUCIÓN POR LA FUNCIÓN QUE ACTUALMENTE DESEMPEÑA?

TABLA N°5 DE LA PREG. 3

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	9	90%
NO APLICA	1	10%
TOTAL	10	100%

**GRÁFICO N° 3
REPRESENTACIÓN GRÁFICA % DE LA PREG. 3**



INTERPRETACIÓN

La encuesta se aplicó a los 10 empleados de Produbanco S.A. de los cuales el 90% manifestaron que no han rendido caución por la función que actualmente desempeñan mientras que el 10% dijeron que no aplica ya que al momento de ocupar este cargo la autoridad principal no solicitaron una caución.

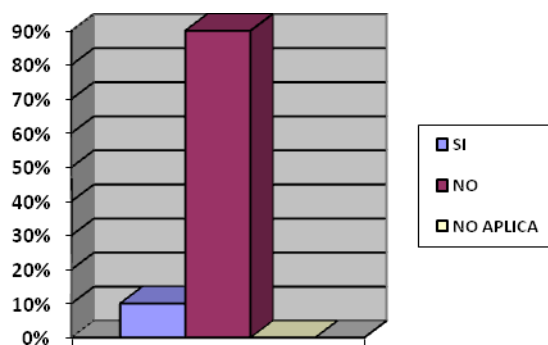
PREGUNTA N°4

¿SE REALIZAN EN LA INSTITUCIÓN PRUEBAS CONTINUAS DE EXACTITUD?

TABLA N°6 DE LA PREG. 4

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	1	10%
NO	9	90%
NO APLICA	0	0%
TOTAL	10	100%

GRÁFICO N° 4
REPRESENTACIÓN GRÁFICA % DE LA PREG. 4



Elaborado por: Estefanía Calero
Jessica Moreta

INTERPRETACIÓN

La encuesta se aplicó a los 10 empleados de Produbanco S.A. de los cuales el 10% manifestaron que si se realizan en la institución pruebas continuas de exactitud mientras que el 90% dijeron que no, ya que se lo realiza trimestralmente.

INDICADOR

Eficiencia y eficacia: el banco no es eficiente ni eficaz en un 90% al momento de aplicar las pruebas continuas de exactitud.

HALLAZGO

En Produbanco S.A. no se realizan pruebas continuas de exactitud.

MATRIZ DE HALLAZGOS

CUADRO N°4

Condición	Criterio	Efecto	Causa	Evidencia	Conclusión	Recomendación
En la institución no se realizan pruebas continuas de exactitud.	Se debe realizar dentro de la institución pruebas continuas de exactitud para mejorar el desempeño de sus funciones.	Porque a través de las pruebas continuas de exactitud se conoce si se están ejecutando correctamente las funciones encomendadas.	Porque no hay una persona encargada de detectar oportunamente los errores cometidos por los funcionarios	Documental. Es documental porque mediante la encuesta los funcionarios han respondido que no se realizan pruebas continuas de exactitud.	De acuerdo a las encuestas que hemos realizado los funcionarios nos han dado a conocer que en Produbanco S.A. no se realizan pruebas continuas de exactitud.	Se recomienda al gerente de Produbanco S.A. Ing. Ma. Paulina Vizuite que debería haber una persona encargada de controlar los procesos del banco para de esta manera evitar errores y si los hay poder detectarlos y corregirlos oportunamente.

Elaborado por: Estefanía Calero y Jessica Moreta

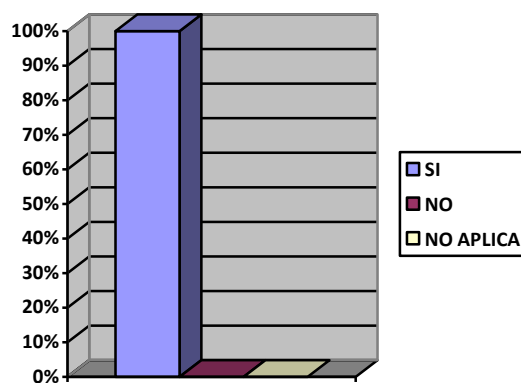
PREGUNTA N°5

¿EN LAS OPERACIONES QUE REALIZA EL BANCO SE UTILIZAN FORMULARIOS PRENUMERADOS?

TABLA N°7 DE LA PREG. 5

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	10	100%
NO	0	0
NO APLICA	0	0
TOTAL	10	100%

**GRÁFICO N° 5
REPRESENTACIÓN GRÁFICA % DE LA PREG. 5**



Elaborado por: Estefanía Calero
Jessica Moreta

INTERPRETACIÓN

La encuesta se aplicó a los 10 de empleados de Produbanco S.A. de los cuales el 100% manifestaron que en las operaciones que realiza el banco si se utilizan formularios prenumerados.

INDICADOR

Eficiencia: Es eficiente en un 100% ya que el banco utiliza numeración en todos los documentos para evitar un mal manejo en los procesos y sirve de respaldo en las transacciones.

HALLAZGO

En todas las operaciones del banco se utiliza numeración en los documentos.

MATRIZ DE HALLAZGOS

CUADRO N°5

Condición	Criterio	Efecto	Causa	Evidencia	Conclusión	Recomendación
Están siendo numerados todos los documentos del banco.	Siempre se debe numerar todos los documentos del banco.	Todos los documentos deben ser numerados para controlar y registrar las operaciones.	Porque existe el control de la gerencia en los procesos que realiza.	Documental y física. Es documental porque al momento de realizar el cuestionario de control interno los empleados manifestaron que todos los documentos son debidamente numerados. Es física porque mediante la observación directa constatamos que los documentos y registros están numerados.	El banco utiliza en todas sus operaciones y transacciones numeración.	Se recomienda al gerente del Banco Ing. Ma. Paulina Vizuite se siga con esta modalidad de utilizar la numeración en los documentos ya que facilita al mejor manejo en los procesos.

Elaborado por: Estefanía Calero y Jessica Moreta

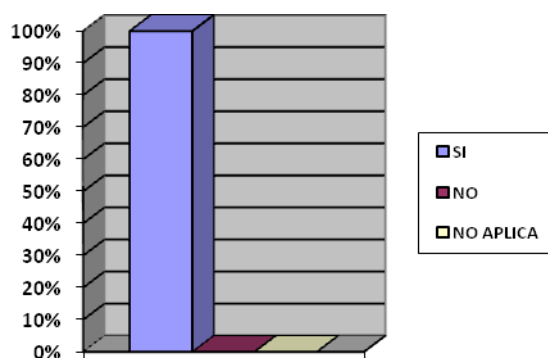
PREGUNTA N°6

¿A USTED LE ENTREGARON INSTRUCCIONES POR ESCRITO PARA EL DESEMPEÑO DE SUS FUNCIONES?

TABLA N°8 DE LA PREG. 6

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	10	100%
NO	0	0%
NO APLICA	0	0%
TOTAL	10	100%

**GRÁFICO N° 6
REPRESENTACIÓN GRÁFICA % DE LA PREG. 6**



Elaborado por: Estefanía Calero
Jessica Moreta

INTERPRETACIÓN

La encuesta se aplicó a los 10 empleados de Produbanco S.A. de los cuales el 100% manifestaron que si les entregan instrucciones por escrito para el desempeño de sus funciones.

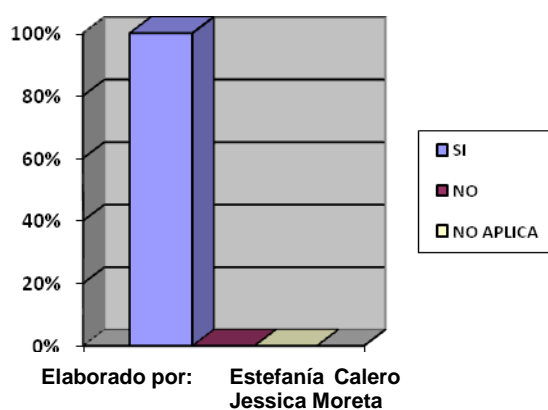
PREGUNTA N°7

¿LAS ACTIVIDADES QUE REALIZAN SE ENCUENTRAN ACORDE AL CARGO QUE USTED DESEMPEÑA?

TABLA N°9 DE LA PREG. 7

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	10	100%
NO	0	0%
NO APLICA	0	0%
TOTAL	10	100%

GRÁFICO N° 7
REPRESENTACIÓN GRÁFICA % DE LA PREG. 7



INTERPRETACIÓN

La encuesta se aplicó a los 10 empleados de Produbanco S.A de los cuales el 100% manifestaron que las actividades que realizan si se encuentran acorde al cargo que desempeñan.

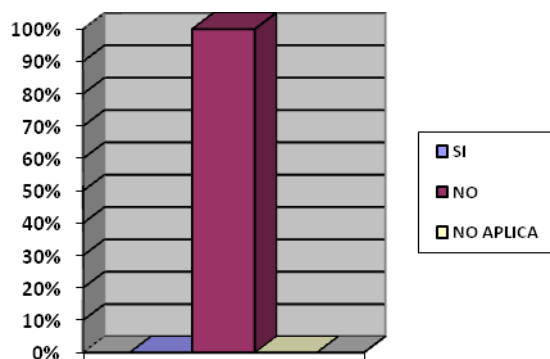
PREGUNTA N°8

¿EN EL PUESTO QUE USTED DESEMPEÑA EXISTE ROTACIÓN DE PERSONAL?

TABLA N°10 DE LA PREG. 8

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	10	100%
NO APLICA	0	0%
TOTAL	10	100%

GRÁFICO N° 8
REPRESENTACIÓN GRÁFICA % DE LA PREG. 8



Elaborado por: Estefanía Calero
Jessica Moreta

INTERPRETACIÓN

La encuesta se aplicó a los 10 empleados de Produbanco S.A. de los cuales el 100% manifestaron que en el puesto que desempeñan no existe rotación de personal.

2.3 Evaluación de los Servicios

2.3.1 Encuesta a Clientes

ENCUESTA

Su opinión es importante para evaluar el servicio que brinda esta institución financiera.

Lea detenidamente las siguientes preguntas y conteste con precisión, marcando con una X su respuesta.

1. ¿CÓMO CALIFICARÍA USTED LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DE PRODUBANCO S.A.?

EXCELENTE MUY BUENA BUENA MALA

2. ¿HA RECIBIDO ATENCIÓN OPORTUNA EN SUS REQUERIMIENTOS EN PRODUBANCO S.A.?

SIEMPRE CASI SIEMPRE A VECES NUNCA

3. CÓMO CALIFICARÍA USTED LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DE PRODUBANCO S.A.?

EXCELENTE MUY BUENA BUENA MALA

4. ¿CREE USTED QUE PRODUBANCO S.A., CUENTA CON EL EQUIPO TECNOLÓGICO Y FACTOR HUMANO NECESARIO PARA REALIZAR SUS FUNCIONES?

SIEMPRE CASI SIEMPRE A VECES NUNCA

5. ¿CREE USTED QUE PRODUBANCO S.A. CANALIZA Y ATIENDE DE MANERA OPORTUNA LOS RECLAMOS Y REQUERIMIENTOS DE SUS CLIENTES?

SIEMPRE

CASI SIEMPRE

A VECES

NUNCA

6. ¿CÓMO CALIFICARÍA USTED A LA COMUNICACIÓN QUE LE BRINDA EL PERSONAL DE PRODUBANCO S.A.?

EXCELENTE

MUY BUENA

BUENA

MALA

7. ¿CREE USTED QUE PRODUBANCO S.A. OFRECE LA SUFICIENTE SEGURIDAD EN TODAS LAS TRANSACCIONES A SUS CLIENTES?

SIEMPRE

CASI SIEMPRE

A VECES

NUNCA

8. ¿CÓMO CONSIDERA USTED AL RESPETO Y CORTESÍA QUE LE BRINDA EL PERSONAL DE PRODUBANCO S.A.?

EXCELENTE

MUY BUENA

BUENA

MALA

9. ¿HA RECIBIDO USTED ALGUN TIPO DE MAL TRATO O DESCORTESÍA POR PARTE DEL PERSONAL DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DE PRODUBANCO S.A.?

SIEMPRE

CASI SIEMPRE

A VECES

NUNCA

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

2.3.2 Tabulación e Interpretación

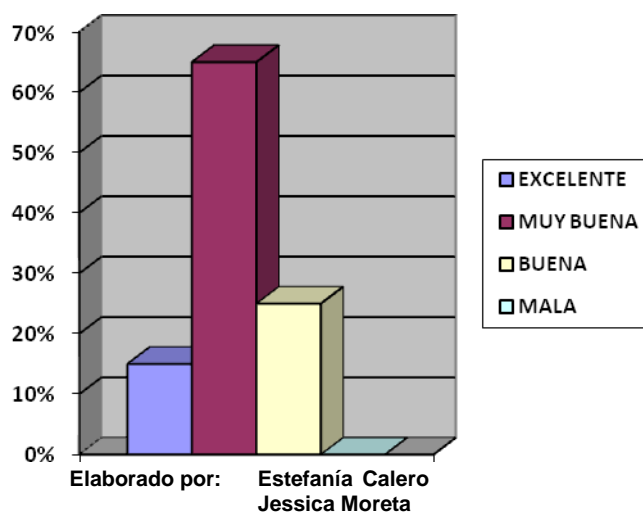
PREGUNTA N°1

¿CÓMO CALIFICARÍA USTED LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DE PRODUBANCO S.A.?

TABLA N°11 DE LA PREG. 1

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EXCELENTE	15	15%
MUY BUENA	65	65%
BUENA	25	25%
MALA	0	0%
TOTAL	100%	100

**GRÁFICO N° 9
REPRESENTACIÓN GRÁFICA % DE LA PREG. 1**



INTERPRETACIÓN

La encuesta se aplicó a 100 clientes de Produbanco S.A. de las cuales el 15% manifestaron que la prestación del área administrativa es excelente, el 65% dijeron que es muy buena, el 25% que es buena y el 0% que es mala.

2.4 DETERMINACIÓN DE HALLAZGOS Y SUS ATRIBUTOS, EVIDENCIAS, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

INDICADOR

Eficiencia: el banco es eficiente en un 80% al momento de prestar los servicios en el área administrativa.

HALLAZGO

En Produbanco S.A. la prestación de los servicios del área administrativa se ejecuta adecuadamente.

MATRIZ DE HALLAZGOS

CUADRO N°6

Condición	Criterio	Efecto	Causa	Evidencia	Conclusión	Recomendación
La prestación de servicios del área administrativa del banco es muy buena.	La prestación de los servicios del área administrativa debe ser excelente.	Satisfacción de sus clientes al recibir un buen servicio.	Porque constantemente se realizan evaluaciones de desempeño.	Documental y testimonial. Es documental porque en las encuestas los clientes manifestaron que se encuentran satisfechos con la prestación de servicios que brinda el banco y testimonial por medio a la entrevista al gerente que manifestó el personal ejecuta sus funciones adecuadamente.	Dentro de la institución se están ejecutando adecuadamente la prestación de servicios por lo que los clientes se encuentran conformes.	Se recomienda al gerente de Produbanco S.A Ing. Ma. Paulina Vizuete que se motive constantemente al personal para se ejecute con eficiencia las actividades en mejoras al servicio que brinda el banco.

Elaborado por: Estefanía Calero y Jessica Moreta

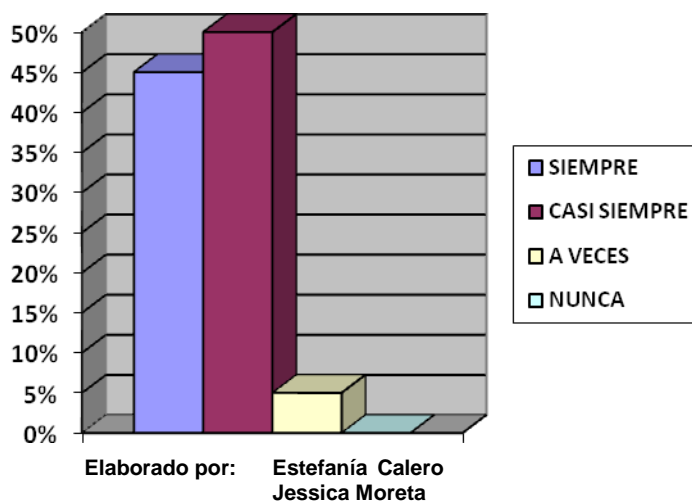
PREGUNTA N°2

¿HA RECIBIDO ATENCIÓN OPORTUNA EN SUS REQUERIMIENTOS EN PRODUBANCO S.A.?

TABLA N°12 DE LA PREG. 2

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	45	45%
CASI SIEMPRE	50	50%
A VECES	5	5%
NUNCA	0	0%
TOTAL	100	100%

**GRÁFICO N° 10
REPRESENTACIÓN GRÁFICA % DE LA PREG. 2**



INTERPRETACIÓN

La encuesta se aplicó a 100 clientes de Produbanco S.A. de las cuales el 45% manifestaron que siempre han recibido atención oportuna en sus requerimientos, el 50% dijeron que casi siempre, el 5% que a veces y el 0% nunca.

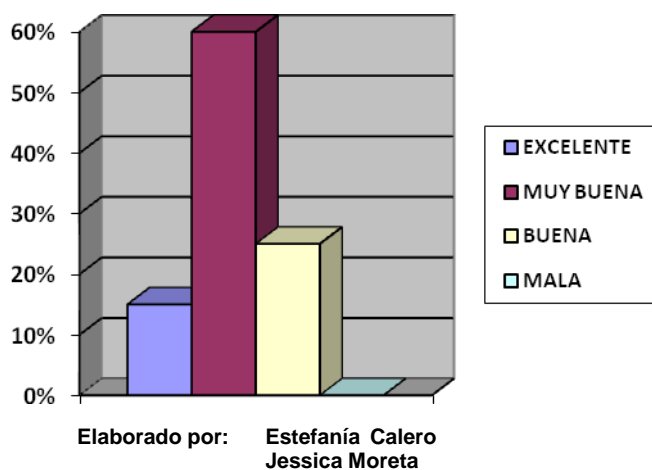
PREGUNTA N°3

¿CÓMO CALIFICARÍA USTED LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DE PRODUBANCO S.A.?

TABLA N°13 DE LA PREG. 3

OPCIONES	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
EXCELENTE	15	15%
MUY BUENA	60	60%
BUENA	25	25%
MALA	0	0%
TOTAL	100%	100

**GRÁFICO N° 11
REPRESENTACIÓN GRÁFICA % DE LA PREG. 3**



INTERPRETACIÓN

La encuesta se aplicó a 100 clientes de Produbanco S.A. de las cuales el 15% manifestó que la calidad de los servicios del área administrativa es excelente, el 60% que es muy buena, el 25% es buena y el 0% mala.

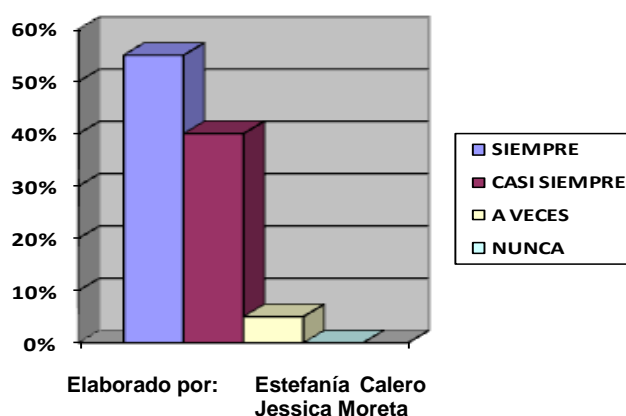
PREGUNTA N°4

¿CREE USTED QUE PRODUBANCO S.A., CUENTA CON EL EQUIPO TECNOLÓGICO Y FACTOR HUMANO NECESARIO PARA REALIZAR SUS FUNCIONES?

TABLA N°14 DE LA PREG. 4

OPCIONEES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	55	55%
CASI SIEMPRE	40	40%
A VECES	5	5%
NUNCA	0	0%
TOTAL	100	100%

**GRÁFICO N° 12
REPRESENTACIÓN GRÁFICA % DE LA PREG. 4**



INTERPRETACIÓN

La encuesta se realizó a 100 clientes de Produbanco S.A. en el que 55% manifestó que el banco siempre cuenta con el equipo tecnológico y factor humano necesario para realizar sus funciones, el 40% casi siempre, el 5% a veces y el 0% nunca.

INDICADOR

EFICIENCIA: el banco es eficiente en un 95% ya que cuenta con el factor humano y tecnológico para prestar sus servicios a los clientes.

HALLAZGO

Produbanco S.A. dispone del equipo tecnológico y humano para realizar sus funciones.

MATRIZ DE HALLAZGOS

CUADRO N°7

Condición	Criterio	Efecto	Causa	Evidencia	Conclusión	Recomendación
El banco posee el equipo necesario y factor humano para realizar sus funciones.	Se debe contar con el personal idóneo y el equipo tecnológico necesario para ejecutar sus labores.	Rapidez y eficiencia al prestar los servicios a sus clientes.	Porque la gerencia se encarga de reclutar el personal adecuado e idóneo y a la vez se controla el buen uso del equipo tecnológico.	Documental, testimonial y física. Es documental porque en las encuestas realizadas a los clientes manifestaron estar satisfechos con la atención que reciben, testimonial ya que en la entrevista al gerente dijo que se controla el buen uso del equipo tecnológico y física porque mediante la observación directa que realizamos constatamos que las actividades están siendo ejecutadas a lo reglamentado.	Dentro del banco se utiliza equipo tecnológico moderno y se recluta al personal idóneo y necesario.	Se recomienda al gerente de Produbanco S.A. Ing. Ma. Paulina Vizuite se continúe adquiriendo tecnología de punta y personal adecuado para que desempeñe las funciones en la misma.

Elaborado por: Estefanía Calero y Jessica Moreta

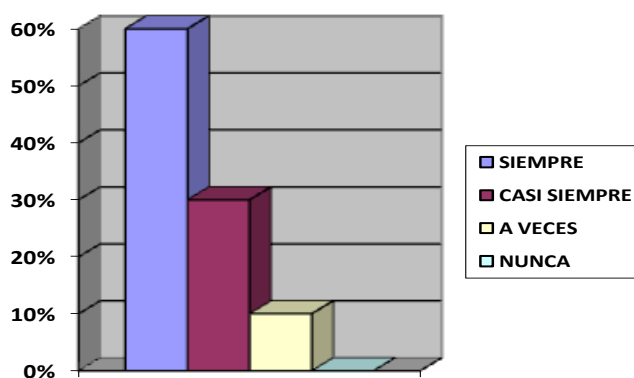
PREGUNTA N°5

¿CREE USTED QUE PRODUBANCO S.A. CANALIZA Y ATIENDE DE MANERA OPORTUNA LOS RECLAMOS Y REQUERIMIENTOS DE SUS CLIENTES?

TABLA N°15 DE LA PREG. 5

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	60	60%
CASI SIEMPRE	30	30%
A VECES	10	10%
NUNCA	0	0%
TOTAL	100	100%

**GRÁFICO N° 13
REPRESENTACIÓN GRÁFICA % DE LA PREG. 5**



Elaborado por: Estefanía Calero
Jessica Moreta

INTERPRETACIÓN

La encuesta se realizó a 100 clientes de Produbanco S.A. en la que el 60% manifestó que siempre se canaliza y se atiende de manera oportuna los reclamos y requerimientos de los clientes, el 30% dijo que casi siempre, el 10% a veces y el 0% nunca.

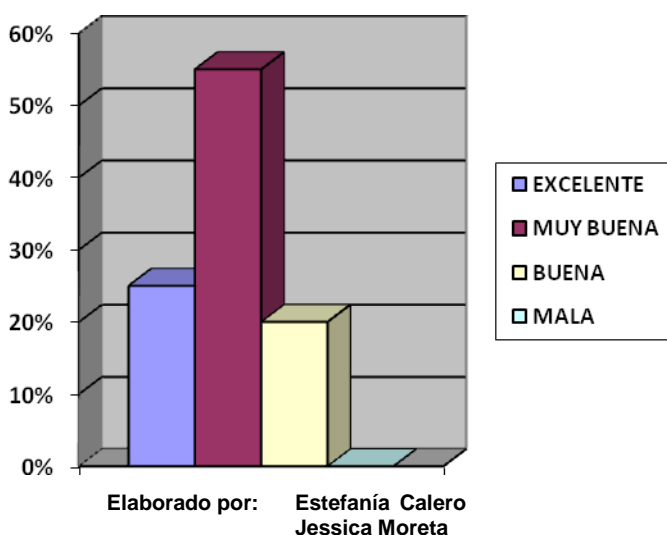
PREGUNTA N°6

¿CÓMO CALIFICARÍA USTED A LA COMUNICACIÓN QUE LE BRINDA EL PERSONAL DE PRODUBANCO S.A.?

TABLA N°16 DE LA PREG. 6

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EXCELENTE	25	25%
MUY BUENA	55	55%
BUENA	20	20%
MALA	0	0%
TOTAL	100	100%

**GRÁFICO N° 14
REPRESENTACIÓN GRÁFICA % DE LA PREG. 6**



INTERPRETACIÓN

La encuesta se aplicó a 100 clientes de Produbanco S.A. en el cual el 25% manifestó que la comunicación que le brinda el personal del banco es excelente, el 55% dijo que es muy buena, el 20% buena y el 0% mala.

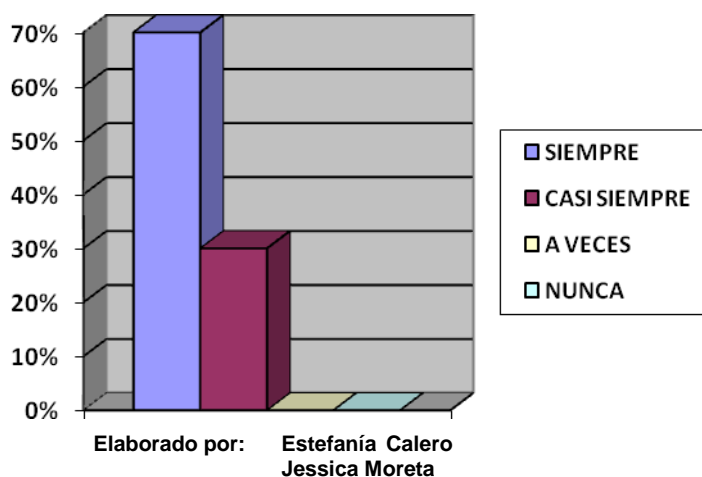
PREGUNTA N°7

¿CREE USTED QUE PRODUBANCO S.A. OFRECE LA SUFICIENTE SEGURIDAD EN TODAS LAS TRANSACCIONES A SUS CLIENTES?

TABLA N° 17 DE LA PREG. 7

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	70	70%
CASI SIEMPRE	30	30%
A VECES	0	0%
NUNCA	0	0%
TOTAL	100	100%

**GRÁFICO N° 15
REPRESENTACIÓN GRÁFICA % DE LA PREG. 7**



INTERPRETACIÓN

La encuesta se aplicó a 100 clientes de Produbanco S.A. en la que el 70% manifestó que siempre el banco ofrece la suficiente seguridad en todas las transacciones a sus clientes, el 30% dijeron que casi siempre y el 0% a veces y nunca.

INDICADOR

EFICIENCIA Y EFICACIA: El banco es eficiente y eficaz en un 70% al brindar seguridad en los procesos de sus transacciones garantizando un control adecuado en las operaciones.

HALLAZGO

La institución está ofreciendo a sus clientes la seguridad en todas las transacciones.

MATRIZ DE HALLAZGOS

CUADRO N°8

Condición	Criterio	Efecto	Causa	Evidencia	Conclusión	Recomendación
El banco ofrece seguridad en las transacciones a sus clientes.	El banco siempre debe ofrecer la suficiente seguridad y confianza en las transacciones.	Buena acogida por parte de los clientes al ofrecer un buen servicio.	Porque la gerencia se encarga de vigilar y controlar que las transacciones se realizan de manera reservada y oportuna.	Documental. Es documental porque mediante la encuesta hemos verificado que los clientes se encuentran satisfechos del servicio que presta el banco.	El banco está siendo eficiente y eficaz por que ofrece la suficiente seguridad y confianza a sus clientes en todas las transacciones.	Se recomienda al gerente de Produbanco S.A. Ing. Ma. Paulina Vizuite que se siga con estas políticas de seguridad al momento de realizar las transacciones puesto que esto ofrece a sus clientes confianza y le ayuda al banco a generar la fidelidad de los mismos.

Elaborado por: Estefanía Calero y Jessica Moreta

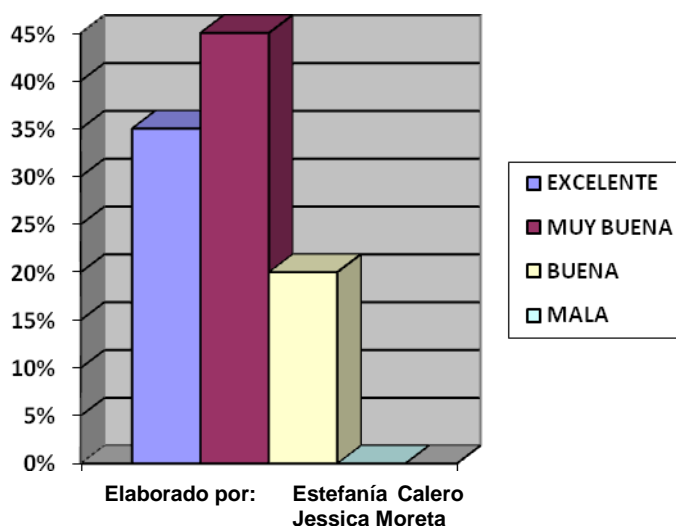
PREGUNTA N°8

¿CÓMO CONSIDERA USTED AL RESPETO Y CORTESÍA QUE LE BRINDA EL PERSONAL DE PRODUBANCO S.A.?

TABLA N°18 DE LA PREG. 8

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EXCELENTE	35	35%
MUY BUENA	45	45%
BUENA	20	20%
MALA	0	0%
TOTAL	100	100%

**GRÁFICO N° 16
REPRESENTACIÓN GRÁFICA % DE LA PREG. 8**



INTERPRETACIÓN

La encuesta se aplicó a 100 clientes de Produbanco S.A. en la que el 35% manifestó que el respeto y cortesía que brinda el personal del banco es excelente, el 45% dijo que es muy buena, el 20% buena y el 0% mala.

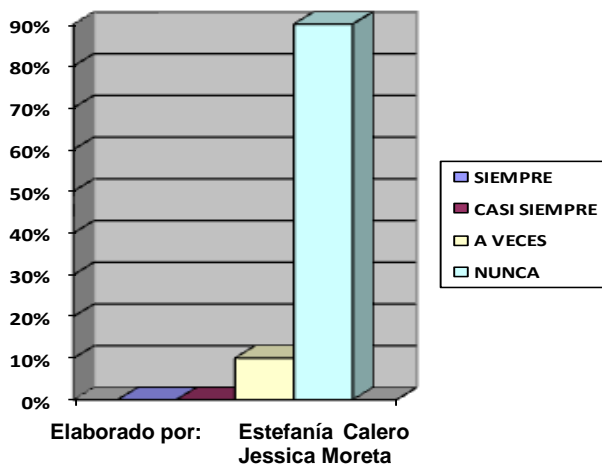
PREGUNTA N°9

¿HA RECIBIDO USTED ALGUN TIPO DE MAL TRATO O DESCORTESÍA POR PARTE DEL PERSONAL DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DE PRODUBANCO S.A.?

TABLA N°19 DE LA PREG. 9

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	0	0%
CASI SIEMPRE	0	0%
A VECES	10	10%
NUNCA	90	90%
TOTAL	100	100%

**GRÁFICO N° 17
REPRESENTACIÓN GRÁFICA % DE LA PREG. 9**



INTERPRETACIÓN

La encuesta se aplicó a 100 clientes de Produbanco S.A. en la que el 10% manifestó que a veces ha recibido algún tipo de maltrato o descortesía por parte del personal del área administrativa del banco y el 90% nunca.

INDICADOR:

ÉFICIENCIA en un 90% ya que brinda a sus clientes el trato y cortesía adecuado.

HALLAZGO

El banco brinda respeto y cortesía al momento de atender a sus clientes.

MATRIZ DE HALLAZGOS**CUADRO N°9**

Condición	Criterio	Efecto	Causa	Evidencia	Conclusión	Recomendación
Se brinda un buen trato a los clientes por parte del personal que labora dentro de la institución.	Los empleados deben dar a sus clientes un buen trato.	Captación de más clientes en el banco por el trato que se ofrece.	Capacitación al personal de relaciones humanas e interpersonal es y de servicio al cliente.	Documental y testimonial. Es documental porque en las encuestas los clientes han manifestado que no han recibido ningún tipo de maltrato o descortesía por parte del personal y testimonial porque el gerente a través de la entrevista manifestó que se capacitó al personal para atender al cliente.	En el banco se brinda un buen trato a sus clientes por lo que los mismos se encuentran satisfechos y conformes con la atención que se ofrece en la institución.	Se recomienda al gerente de Produbanco S.A. Ing. Ma. Paulina Vizuite se siga capacitando al personal en la forma en que se debe tratar al cliente ya que es pieza fundamental dentro de la institución ya que un cliente satisfecho es ente multiplicador.

Elaborado por: Estefanía Calero y Jessica Moreta

2.5 ANÁLISIS DEL FACTOR INTERNO: FODA

CUADRO N°10

<u>FODA</u>	
<u>FORTALEZAS</u>	<u>OPORTUNIDADES</u>
<ul style="list-style-type: none"> • Solvencia de activos. • Cartera de crédito saludable. • Solvencia patrimonial. • Cuenta con redes a nivel nacional. • Reconocimientos internacionales. • Código de seguridad de información. • Personal capacitado. • Posee una unidad de atención al cliente. • Diversidad de productos y servicios. 	<ul style="list-style-type: none"> • Confianza de los clientes. • Disminución de morosidad de cartera de crédito. • Captación de clientes. • Liderazgo empresarial.
<u>DEBILIDADES</u>	<u>AMENAZAS</u>
<ul style="list-style-type: none"> • Falta del cumplimiento de las políticas establecidas en su totalidad. • Falta de autonomía y debilidades en el accionar logístico y de recursos humanos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Flexibilidad de la banca privada para operar con amplia libertad y responder rápidamente a las exigencias del mercado. • Carecer de un marco regulatorio que permita el desarrollo de productos y Servicios. • Potenciales cambios en la política y gestión del Presupuesto del Sector Público.

CAPÍTULO III

3. VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LAS FUNCIONES POR PARTE DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO

3.1 Evaluación de Desempeño

3.1.1 Encuesta a funcionarios

ENCUESTA

1. ¿CÓMO CALIFICARÍA USTED A LA CAPACITACIÓN BRINDADA POR EL BANCO PARA EJECUTAR SUS FUNCIONES?

EXCELENTE

MUY BUENA

BUENA

MALA

2. ¿CÓMO CONSIDERA USTED AL EQUIPO TECNOLÓGICO QUE UTILIZA EL BANCO PARA REALIZAR LAS FUNCIONES?

EXCELENTE

MUY BUENA

BUENA

MALA

3. ¿HA RECIBIDO USTED ALGÚN TIPO DE MOTIVACIÓN Y GRATIFICACIÓN POR PARTE DEL BANCO POR REALIZAR DE MANERA OPORTUNA SUS FUNCIONES?

SIEMPRE

CASI SIEMPRE

A VECES

NUNCA

4. ¿PARA EJECUTAR SUS LABORES DENTRO DE LA INSTITUCIÓN UTILIZA USTED UN MANUAL DE FUNCIONES?

SIEMPRE

CASI SIEMPRE

A VECES

NUNCA

5. ¿CREE UD. QUE DENTRO DE LA INSTITUCIÓN EXISTE EQUIDAD EN EL TRATO AL PERSONAL?

SIEMPRE

CASI SIEMPRE

A VECES

NUNCA

6. ¿CREE UD. QUE EN PRODUBANCO S.A. SE TOMA EN CUENTA LA OPINIÓN DEL PERSONAL PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DE FUNCIONES EN LA MISMA?

SIEMPRE

CASI SIEMPRE

A VECES

NUNCA

7. ¿CREE USTED QUE SE DESARROLLAN CON LA PERIODICIDAD DEL CASO LAS EVALUCIONES DE DESEMPEÑO EN LA INSTITUCIÓN?

SIEMPRE

CASI SIEMPRE

A VECES

NUNCA

3.1.2 Tabulación e Interpretación

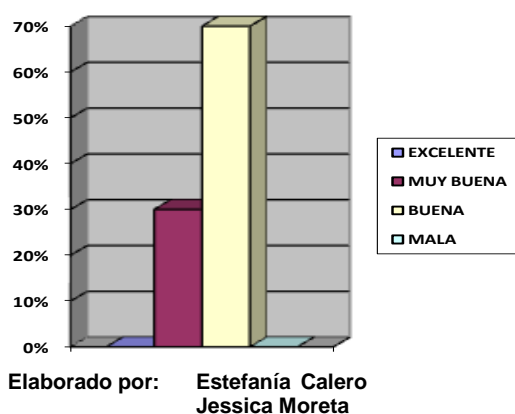
PREGUNTA N°1

1. CÓMO CALIFICARÍA USTED A LA CAPACITACIÓN BRINDADA POR EL BANCO PARA EJECUTAR SUS FUNCIONES?

TABLA N°20 DE LA PREG. 1

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EXCELENTE	0	0%
MUY BUENA	3	30%
BUENA	7	70%
MALA	0	0%
TOTAL	10	100%

GRÁFICO N° 18
REPRESENTACIÓN GRÁFICA % DE LA PREG. 1



INTERPRETACIÓN

La encuesta se aplicó a los 10 empleados de Produbanco S.A. de los cuales el 30% manifestaron que la capacitación brindada por el banco para ejecutar sus funciones es muy buena y el 70% dijeron que es buena.

3.2 DETERMINACIÓN DE HALLAZGOS Y SUS ATRIBUTOS, INDICADORES, EVIDENCIAS, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

INDICADOR:

EFICIENCIA: El banco es eficiente en un 30% al brindar capacitación a sus empleados.

HALLAZGO

La capacitación brindada por el banco a sus funcionarios debe ser mejorada para poder brindar un mejor servicio a sus clientes.

MATRIZ DE HALLAZGOS

CUADRO N°12

Condición	Criterio	Efecto	Causa	Evidencia	Conclusión	Recomendación
La capacitación que se brinda en el banco es buena.	La capacitación que brinda el banco a sus funcionarios debe ser excelente.	Los funcionarios de Produbanco S.A necesita de una mejor capacitación para poder brindar un mejor servicio a sus clientes.	No se ha contratado los servicios de un buen capacitador.	Documental. Es documental porque en las encuestas realizadas el personal respondió que la capacitación que reciben es buena.	Según lo verificado al realizar la encuesta los resultados nos determinan que el personal no se encuentra capacitado de la mejor manera para desempeñar sus funciones dentro de la institución.	Se recomienda al gerente de Produbanco S.A. Ing. Ma. Paulina Vizuite contratar capacitadores con experiencia laboral y con los conocimientos suficientes y necesarios para impartirlos de la forma adecuada.

Elaborado por: Estefanía Calero y Jessica Moreta

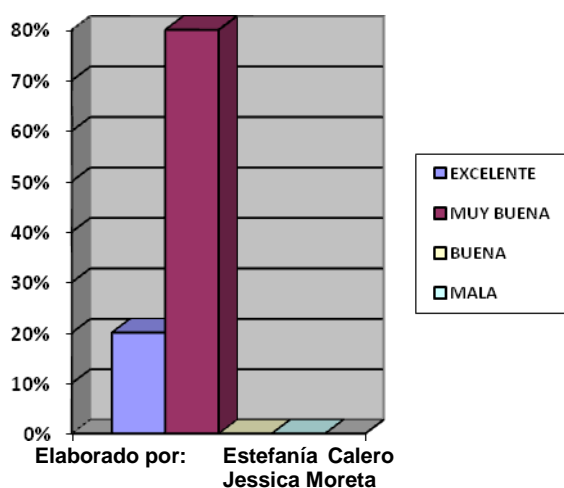
PREGUNTA N°2

CÓMO CONSIDERA USTED AL EQUIPO TECNOLÓGICO QUE UTILIZA EL BANCO PARA REALIZAR SUS FUNCIONES?

TABLA N°21 DE LA PREG. 2

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EXCELENTE	2	20%
MUY BUENA	8	80%
BUENA	0	0%
MALA	0	0%
TOTAL	10	100%

GRÁFICO N° 19
REPRESENTACIÓN GRÁFICA % DE LA PREG. 2



INTERPRETACIÓN

La encuesta se aplicó a los 10 empleados de Produbanco S.A. de los cuales el 20% manifestaron que el equipo tecnológico que utiliza el banco para realizar las funciones es excelente mientras que el 80% dijeron que es muy buena.

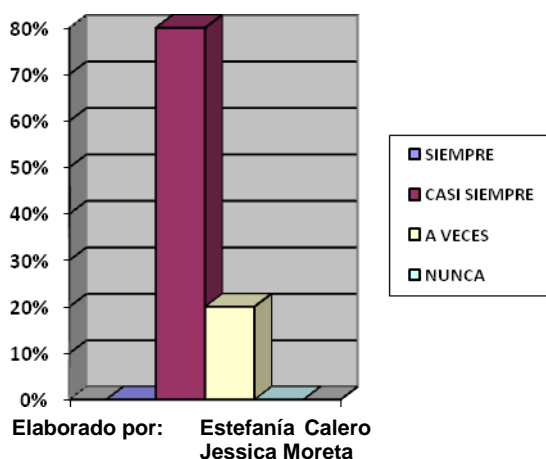
PREGUNTA N°3

HA RECIBIDO USTED ALGÚN TIPO DE MOTIVACIÓN Y GRATIFICACIÓN POR PARTE DEL BANCO POR REALIZAR DE MANERA OPORTUNA SUS FUNCIONES?

TABLA N°22 DE LA PREG. 3

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	0	0%
CASI SIEMPRE	8	80%
A VECES	2	20%
NUNCA	0	0%
TOTAL	10	100%

GRÁFICO N° 20
REPRESENTACIÓN GRÁFICA % DE LA PREG. 3



INTERPRETACIÓN

La encuesta se aplicó a los 10 empleados de Produbanco S.A. de los cuales el 80% manifestó que casi siempre recibe un tipo de motivación y gratificación por parte del banco por realizar de manera oportuna sus funciones mientras que el 20% dijeron que a veces.

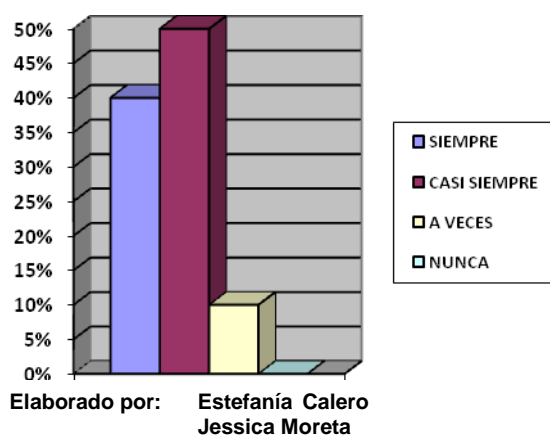
PREGUNTA N°4

PARA EJECUTAR SUS LABORES DENTRO DE LA INSTITUCIÓN UTILIZA USTED UN MANUAL DE FUNCIONES?

TABLA N°23 DE LA PREG. 4

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	4	40%
CASI SIEMPRE	5	50%
A VECES	1	10%
NUNCA	0	0%
TOTAL	10	100%

GRÁFICO N° 21
REPRESENTACIÓN GRÁFICA % DE LA PREG. 4



INTERPRETACIÓN

La encuesta se aplicó a los 10 empleados de Produbanco S.A. de los cuales el 40% manifestó que siempre para ejecutar sus labores dentro de la institución utilizan un manual de funciones, el 50% casi siempre y el 10% restante a veces.

INDICADOR

EFICIENCIA Y EFICACIA: Es eficiente y eficaz en un 40% al momento de realizar las actividades acorde al manual de funciones.

HALLAZGO

Dentro de la institución no se utiliza continuamente el manual de funciones.

MATRIZ DE HALLAZGOS

CUADRO N°12

Condición	Criterio	Efecto	Causa	Evidencia	Conclusión	Recomendación
Los funcionarios no utilizan de manera adecuada el manual de funciones.	Dentro de la institución los empleados siempre deben utilizar el manual de funciones.	Al momento de no utilizar el manual de funciones los empleados pueden cometer errores.	Por falta de responsabilidad y conocimientos de los empleados.	Documental. Es documental porque al momento de realizar las encuestas el personal manifestó que no utilizan continuamente el manual de funciones.	Los empleados no están utilizando de manera adecuada el manual de funciones para realizar sus labores.	Se recomienda al gerente de Produbanco S.A. Ing. Ma. Paulina Vizuite exija a sus empleados cumplir con el manejo adecuado y oportuno del manual de funciones para realizar las actividades.

Elaborado por: Estefanía Calero y Jessica Moreta

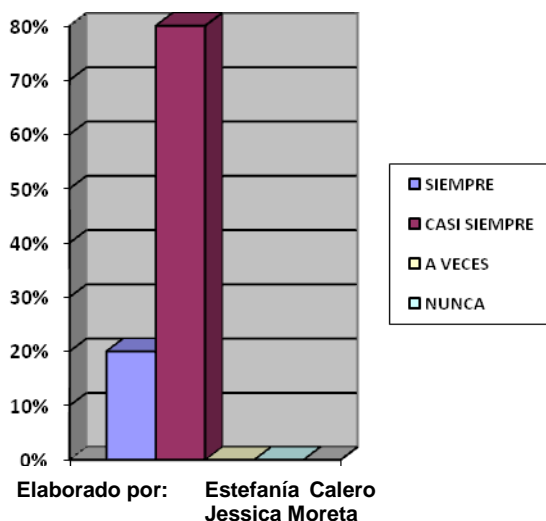
PREGUNTA N°5

CREE USTED QUE DENTRO DE LA INSTITUCIÓN EXISTE EQUIDAD EN EL TRATO AL PERSONAL?

TABLA N°24 DE LA PREG. 5

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	2	20%
CASI SIEMPRE	8	80%
A VECES	0	0%
NUNCA	0	0%
TOTAL	10	100%

GRÁFICO N° 22
REPRESENTACIÓN GRÁFICA % DE LA PREG. 5



INTERPRETACIÓN

La encuesta se aplicó a los 10 empleados de Produbanco S.A. de los cuales el 20% manifestaron que siempre dentro de la institución existe equidad en el trato al personal mientras que el 80% dijeron que casi siempre.

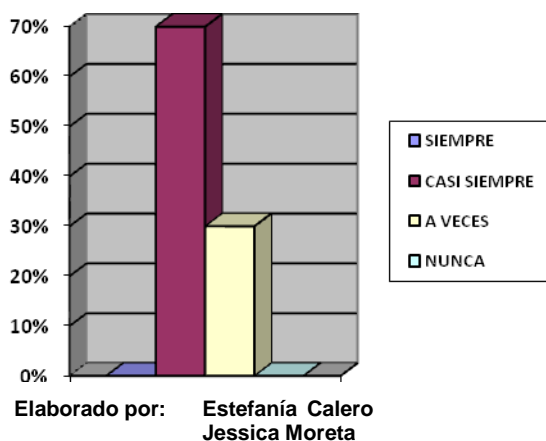
PREGUNTA N°6

CREE USTED QUE EN PRODUBANCO S.A. SE TOMA EN CUENTA LA OPINIÓN DEL PERSONAL PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DE FUNCIONES EN LA MISMA?

TABLA N°25 DE LA PREG. 6

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJES
SIEMPRE	0	0%
CASI SIEMPRE	7	70%
A VECES	3	30%
NUNCA	0	0%
TOTAL	10	100%

GRÁFICO N° 23
REPRESENTACIÓN GRÁFICA % DE LA PREG. 6



INTERPRETACIÓN

La encuesta se aplicó a los 10 empleados de Produbanco S.A. de los cuales el 70% manifestó que casi siempre se toma en cuenta la opinión del personal para mejorar el desempeño de funciones en la misma y el 30% dijeron que a veces

INDICADOR

EFICIENCIA: El banco es eficiente con sus empleados en un 70% al momento de tomar en cuenta su opinión.

HALLAZGO

Frecuentemente no se toma en cuenta la opinión del personal de Produbanco s.a. para mejorar el desempeño de funciones en la misma.

MATRIZ DE HALLAZGOS

CUADRO N°13

Condición	Criterio	Efecto	Causa	Evidencia	Conclusión	Recomendación
No se toma en cuenta la opinión del personal para el desempeño de funciones.	Se debería tomar en cuenta la opinión del personal para el desempeño de funciones.	Que el personal se sienta rechazado por parte del alto mando esto puede ocasionar un desinterés por parte de los mismos.	Porque la última palabra en cualquier decisión la tiene la persona encargada de dirigir el banco.	Documental. Es documental porque al momento de realizar la encuesta los empleados contestaron que la persona que toma las decisiones dentro del banco es el gerente.	Dentro del banco no se está tomando en cuenta la opinión del personal para el mejor desempeño de las funciones.	Se recomienda al gerente de Produbanco S.A. Ing. Ma. Paulina Vizuite tener en cuenta la opinión de los empleados ya que la misma podría ayudar a un mejor desempeño de las funciones dentro del banco.

Elaborado por: Estefanía Calero y Jessica Moreta

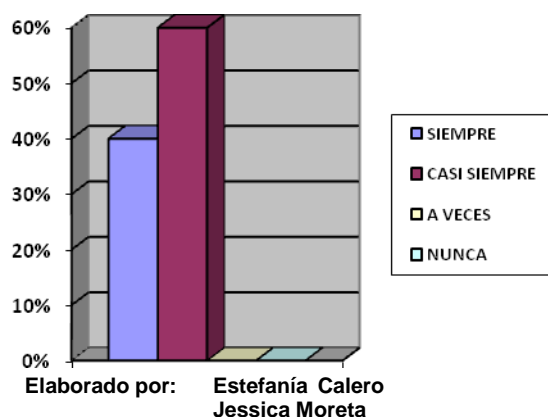
PREGUNTA N°7

CREE USTED QUE SE DESARROLLAN CON LA PERIODICIDAD DEL CASO LAS EVALUACIONES DE DESEMPEÑO EN LA INSTITUCIÓN?

TABLA N°26 DE LA PREG. 7

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	4	40%
CASI SIEMPRE	6	60%
A VECES	0	0%
NUNCA	0	0%
TOTAL	10	100%

**GRÁFICO N° 24
REPRESENTACIÓN GRÁFICA % DE LA PREG. 7**



INTERPRETACIÓN

La encuesta se aplicó a los 10 empleados de Produbanco S.A. de los cuales el 40% manifestaron que siempre se desarrollan con periodicidad del caso las evaluaciones de desempeño en la institución y el 60% dijeron que casi siempre.

INDICADOR:

EFICIENCIA: El banco es eficiente en un 40% cuando realiza las evaluaciones de desempeño a sus empleados.

HALLAZGO

En la institución se realizan continuamente evaluaciones de desempeño.

MATRIZ DE HALLAZGOS**CUADRO N°14**

Condición	Criterio	Efecto	Causa	Evidencia	Conclusión	Recomendación
Se realizan semestralmente evaluaciones de desempeño.	Cada 6 meses se debe realizar evaluaciones de desempeño al personal.	El personal que labora en la institución es el idóneo.	Por la gerencia se encarga de realizar las mismas cada 6 meses.	Documental y testimonial Es documental porque en las encuestas los empleados dijeron que con frecuencia se realizan la evaluación de desempeño en la institución y testimonial porque a través de la entrevista al gerente manifestó que se realizan semestralmente las mismas.	Dentro del banco se realizan evaluaciones de desempeño a los empleados con periodicidad.	Se recomienda al gerente de Produbanco S.A. Ing. Ma. Paulina Vizuite se continúe realizando las evaluaciones de desempeño ya que la misma ayuda a que el personal que labora en la institución sea el idóneo y preste el mejor servicio a sus clientes.

Elaborado por: Estefanía Calero y Jessica Moreta

3.3 Informe de Auditoría Administrativa

Ing.

María Paulina Vizuite

GERENTE DE PRODUBANCO S.A.

Presente

Hemos efectuado la auditoría administrativa a Produbanco SA de la ciudad de Riobamba por el periodo comprendido entre el 1ero de enero al 31 de diciembre del 2010.

Nuestra responsabilidad es expresar una opinión acerca de la administración realizada en el área administrativa basada en la presente auditoría.

Nuestra auditoría administrativa fue realizada de acuerdo con las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas. Estas normas requieren que la auditoría sea planificada y efectuada para obtener certeza razonable, que la información, documentación, procesos y actividades examinadas no contiene exposiciones erróneas de carácter significativo, igualmente que las operaciones a las cuales corresponde se hayan efectuado de conforme a las disposiciones legales y reglamentarias y demás normas aplicable, la información, actividades y procesos ejecutados de responsabilidad de la administración de la institución. Nuestra responsabilidad es la de expresar una opinión sobre si la información, actividades y procesos presentados y desarrollados se los realiza y ejecuta de manera adecuada, con base a nuestra auditoría, se realizó como componentes al área administrativa y sus dependencias, mediante cuestionarios y entrevistas con el gerente, el personal y clientes del componente examinado, revisión y evaluación de documentos, archivos, actividades y procesos seleccionados.

INFORME DE LA AUDITORÍA

CAPÍTULO I Enfoque de Auditoría

MOTIVO

La presente auditoría se lleva a cabo con el fin de revisar y evaluar si el cumplimiento de los procesos en la sesión administrativa genera eficiencia y eficacia en el uso de los recursos.

OBJETIVO

En la siguiente auditoria se cumplirán con los siguientes objetivos:

Evaluar el control interno.

Realizar el respectivo análisis para comprobar si la prestación de servicios a los clientes de la institución se están realizando correctamente.

Verificar si el personal administrativo realiza adecuadamente sus funciones dentro de la institución.

ALCANCE

Se examinarán todas las dependencias que conforman el área administrativa por el período comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre del 2010 con la finalidad de determinar el logro de los objetivos, el cumplimiento de políticas y la eficiencia y eficacia en el uso de los recursos y determinar los procedimientos para mejorarlos.

ENFOQUE

El enfoque de la auditoría administrativa a efectuarse en Produbanco SA está orientado a: evaluar el grado de eficacia con que la institución está cumpliendo sus objetivos y planes establecidos, determinar la eficacia en el uso de los recursos y verificar la eficiencia en la prestación de los servicios a los clientes de la institución.

COMPONENTES AUDITADOS

El componente ha ser auditado es el área administrativa de Produbanco SA.

INDICADORES UTILIZADOS

La institución cuenta con los siguientes indicadores de gestión generados de las encuestas realizadas a los servidores administrativos del banco, a los clientes de la misma y una entrevista al gerente:

Indicador de eficiencia

Indicador de eficacia

CAPÍTULO II EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

HALLAZGO

En Produbanco S.A. no se realizan pruebas continuas de exactitud.

Conclusión: De acuerdo a las encuestas que hemos realizado los funcionarios nos han dado a conocer que en Produbanco S.A. no se realizan pruebas continuas de exactitud.

Recomendación: Se recomienda al gerente de Produbanco S.A. Ing. Ma. Paulina Vizuite que debería haber una persona encargada de controlar los procesos del

banco para de esta manera evitar errores y si los hay poder detectarlos y corregirlos oportunamente.

HALLAZGO

En todas las operaciones del banco se utiliza numeración en los documentos.

Conclusión: El banco utiliza en todas sus operaciones y transacciones numeración.

Recomendación: Se recomienda al gerente del Banco Ing. Ma. Paulina Vizuite se siga con esta modalidad de utilizar la numeración en los documentos ya que facilita al mejor manejo en los procesos.

CAPÍTULO III ANÁLISIS ESPECÍFICO POR COMPONENTE

HALLAZGO

En Produbanco S.A. la prestación de los servicios del área administrativa se ejecuta adecuadamente.

Conclusión: Dentro de la institución se están ejecutando adecuadamente la prestación de servicios por lo que los clientes se encuentran conformes.

Recomendación: Se recomienda al gerente de Produbanco S.A Ing. Ma. Paulina Vizuite que se motive constantemente al personal para se ejecute con eficiencia las actividades en mejoras al servicio que brinda el banco.

HALLAZGO

Produbanco S.A. dispone del equipo tecnológico y humano para realizar sus funciones.

Conclusión: Dentro del banco se utiliza equipo tecnológico moderno y se recluta al personal idóneo y necesario.

Recomendación: Se recomienda al gerente de Produbanco S.A. Ing. Ma. Paulina Vizuite se continúe adquiriendo tecnología de punta y personal adecuado para que desempeñe las funciones en la misma.

HALLAZGO

La institución está ofreciendo a sus clientes la seguridad en todas las transacciones.

Conclusión: El banco está siendo eficiente y eficaz por que ofrece la suficiente seguridad y confianza a sus clientes en todas las transacciones.

Recomendación: Se recomienda al gerente de Produbanco S.A. Ing. Ma. Paulina Vizuite que se siga con estas políticas de seguridad al momento de realizar las transacciones puesto que esto ofrece a sus clientes confianza y le ayuda al banco a generar la fidelidad de los mismos.

HALLAZGO

El banco brinda respeto y cortesía al momento de atender a sus clientes.

Conclusión: En el banco se brinda un buen trato a sus clientes por lo que los mismos se encuentran satisfechos y conformes con la atención que se ofrece en la institución.

Recomendación: Se recomienda al gerente de Produbanco S.A. Ing. Ma. Paulina Vizuite se siga capacitando al personal en la forma en que se debe tratar al cliente ya que es pieza fundamental dentro de la institución ya que un cliente satisfecho es ente multiplicador.

HALLAZGO

La capacitación brindada por el banco a sus funcionarios debe ser mejorada para poder brindar un mejor servicio a sus clientes.

Conclusión: Según lo verificado al realizar la encuesta los resultados nos determinan que el personal no se encuentra capacitado de la mejor manera para desempeñar sus funciones dentro de la institución.

Recomendación: Se recomienda al gerente de Produbanco S.A. Ing. Ma. Paulina Vizuite contratar capacitadores con experiencia laboral y con los conocimientos suficientes y necesarios para impartirlos de la forma adecuada.

HALLAZGO

Dentro de la institución no se utiliza continuamente el manual de funciones.

Conclusión: Los empleados no están utilizando de manera adecuada el manual de funciones para realizar sus labores.

Recomendación: Se recomienda al gerente de Produbanco S.A. Ing. Ma. Paulina Vizuite exija a sus empleados cumplir con el manejo adecuado y oportuno del manual de funciones para realizar las actividades.

HALLAZGO

Frecuentemente no se toma en cuenta la opinión del personal de Produbanco s.a. para mejorar el desempeño de funciones en la misma.

Conclusión: Dentro del banco no se está tomando en cuenta la opinión del personal para el mejor desempeño de las funciones.

Recomendación: Se recomienda al gerente de Produbanco S.A. Ing. Ma. Paulina Vizuite tener en cuenta la opinión de los empleados ya que la misma podría ayudar a un mejor desempeño de las funciones dentro del banco.

HALLAZGO

En la institución se realizan continuamente evaluaciones de desempeño.

Conclusión: Dentro del banco se realizan evaluaciones de desempeño a los empleados con periodicidad.

Recomendación: Se recomienda al gerente de Produbanco S.A. Ing. Ma. Paulina Vizuite se continúe realizando las evaluaciones de desempeño ya que la misma ayuda a que el personal que labora en la institución sea el idóneo y preste el mejor servicio a sus clientes.

FIRMA DEL AUDITOR

CAPÍTULO IV

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 CONCLUSIONES

1. La Auditoría Administrativa es el examen integral o parcial de una organización, con el propósito de precisar su nivel de desempeño y oportunidades de mejora.
2. A través de una Auditoría Administrativa se conoce el grado de cumplimiento y eficiencia de las políticas y procedimientos del área administrativa de Produbanco S.A.
3. La Auditoría Administrativa juega un papel importante en la institución, ya que a través de los informes que rinde, se obtiene información confiable y oportuna, se promueve la eficiencia operativa y se conoce el grado de cumplimiento de las políticas y procedimientos del banco.
4. En la institución por medio de la Auditoría Administrativa hemos determinado que las funciones dentro del banco se están ejecutando acorde al cargo que cada funcionario desempeña, de esta manera son eficientes al momento de prestar sus servicios a sus clientes. A la vez el equipo tecnológico y humano es el adecuado para el cumplimiento de actividades y procedimiento en la misma.
5. Mediante esta auditoría hemos verificado que el banco ofrece seguridad y confianza a sus clientes en los diferentes procesos y transacciones que realiza, brindando de esta manera un buen trato a sus clientes.

4.2 RECOMENDACIONES

1. Que la Administración de Produbanco S.A., le dé la importancia a la Auditoría.
2. Administrativa, toda vez que su propósito es precisar su nivel de desempeño y oportunidades de mejora en cualquier área de la institución.
3. Que Produbanco S.A, cree su Departamento de Auditoría Interna, y de esta manera realice auditorías administrativas periódicas en áreas diferentes de la entidad, con el objeto de conocer el cumplimiento de sus políticas y procedimientos.
4. Que la Gerencia del banco, utilizar y actualizar el manual de funciones para mejor el cumplimiento de las políticas, procedimientos y actividades, y a la vez mejorar la capacitación a su personal para brindar un mejor servicio a la colectividad.
5. Que la Gerencia tome en cuenta realizar de manera oportuna las pruebas continuas de exactitud para de esta manera evitar errores por funcionarios en los procesos que ejecuta el banco.
6. Que la Gerencia no olvide realizar las evaluaciones de desempeño semestralmente de tal manera que se compruebe que el personal que labora en la institución es el idóneo y el adecuado; ya que de ello depende se alcance la eficiencia de las operaciones.

RESUMEN

El presente trabajo contiene el desarrollo de una auditoría administrativa de Produbanco S.A. del cantón Riobamba provincia de Chimborazo, por el período del 1ero de enero al 31 de diciembre del 2010 la misma que contribuirá a mejorar el desempeño del personal de dicha área, mediante la evaluación del sistema de control interno, el análisis de la comprobación de la adecuada prestación de servicios a los clientes de la institución, la verificación del cumplimiento de las funciones del personal administrativo, mediante la aplicación de pruebas de auditoría eficientes y pertinentes que permitan determinar los hallazgos, dando como resultado el informe final de auditoría que contribuya a la toma de acciones correctas en la gestión del personal administrativo.

En el primer capítulo se hace referencia a las generalidades de la institución con el fin de obtener un conocimiento integral de Produbanco S.A. y de su estructura organizacional y funcional con el propósito de tomar el camino de la auditoría administrativa.

En el segundo capítulo se desarrolla la auditoría administrativa la misma que comienza con un análisis de situación actual de la institución con el fin de evaluar su adecuada organización y determinar los procedimientos de auditoría.

Posteriormente se procede a obtener evidencias suficientes, competentes y relevantes mediante la aplicación de pruebas y procedimientos de auditoría los mismos que son empleados en la fase II referente a la planificación de auditoría en donde se evalúa el control interno de cada componente, en la fase III de la ejecución, en la que se aplican procedimientos se utilizan encuestas, entrevistas, análisis de indicadores, con el fin de descubrir los hallazgos importantes del área administrativa.

En el tercer capítulo se desarrollan los hallazgos que se sustentan las conclusiones y recomendaciones expuestos en el informe final.

En el cuarto capítulo se desarrollan las conclusiones y recomendaciones del presente trabajo de investigación.

SUMMARY

“PRODUBANCO PUBLIC LIMITED COMPANY’S ADMISTRATIVE AUDIT, RIOBAMBA 2010”

Institutions should analyze and improve critical areas in a way they won’t be a big risk for them.

This research intends to verify the institution’s activities and procedures those which should guide to improve the effectiveness, efficiency and economy in the use of human resources and the taking of decisions.

The main goal is the following: to obtain an administrative audit to PRODUBANCO. Specific objectives are the following:

1. Evaluate the Internal Control
2. To check the payables for services analysis to the institution clients.

The methods this research used were inductive-deductive and analytical supported on performing audit exams.

This research found these results as the following:

1. Employees have achieved assigns and responsibilities functions.
2. Administrative information will guarantee the manager takes betters decisions.
3. The most important diversions are determined correctly.

Implication is that the bank plan frequent administrative audits for a better personnel performance.

BIBLIOGRAFÍA

ANDERSON, Arthur; Diccionario Económico y de negocios, *Edit. Espasa, 2da ed, Calpe, 2000.*

BENJAMIN, Franklin; Auditoria Administrativa, Edit Pearson Educación, 2da ed, Chile, 2007.

FERNÁNDEZ, José Antonio; La Auditoría Administrativa; Edit. Jus, 1era ed, Colombia, 2009.

SPENCER, Picket; Manual Básico de Auditoría Interna; Edit Gestión; 1era ed, México, 2000.

RODRÍGUEZ, Joaquín; Auditoría Administrativa; Edit Trillas, 9na ed, México, 2010.

DE LA PEÑA, Alberto; Auditoría; Edit Thomson Paraninfo, 4ta ed, España, 2006.

SOTOMAYOR, Alfonso; Auditoría Administrativa Proceso y Aplicación, Edit Mc Graw Hill Interamericana, 2da ed, México, 2010.

MALDONADO, Milton; Auditoría de Gestión; Edit Luz de América, 2da ed, Ecuador, 2006.

ÁMEZ, Fernando; Diccionario de Contabilidad y Finanzas; Edit Cultural S.A., España, 2009.

GRUPO FINANCIERO, Produbanco S.A.; Productos y Servicios, Riobamba, 2010, (www.produbanco.com).

ANEXOS

ANEXO 1 CUESTIONARIO DE LA EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

Las encuestas fueron aplicadas a los 10 empleados que trabajan en la institución.

N°	ÁREA: Administrativa	RESPUESTAS			COMENTARIOS
		SI	NO	NA	
1.	¿El puesto que usted ocupa está acorde a su perfil profesional?				
2.	¿Las responsabilidades establecidas en la institución están delimitadas?				
3.	¿Usted ha rendido caución por la función que actualmente desempeña?				
4.	¿Se realizan en la institución pruebas continuas de exactitud?				
5.	¿En las operaciones que realiza el Banco se utilizad formularios prenumerados?				
6.	¿A usted le entregaron instrucciones por escrito para el desempeño de sus funciones?				
7.	¿Las actividades que realizan se encuentran acorde al cargo que usted desempeña?				
8.	¿En el puesto que usted desempeña existe rotación de personal?				

ANEXO 2 ENCUESTA A LOS CLIENTES EXTERNOS

Su opinión es importante para evaluar el servicio que brinda esta institución financiera.

Lea detenidamente las siguientes preguntas y conteste con precisión, marcando con una X su respuesta.

1. ¿CÓMO CALIFICARÍA USTED LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DE PRODUBANCO S.A.?

EXCELENTE

MUY BUENA

BUENA

MALA

2. ¿HA RECIBIDO ATENCIÓN OPORTUNA EN SUS REQUERIMIENTOS EN PRODUBANCO S.A.?

SIEMPRE

CASI SIEMPRE

A VECES

NUNCA

3. ¿CÓMO CALIFICARÍA USTED LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DE PRODUBANCO S.A.?

EXCELENTE

MUY BUENA

BUENA

MALA

4. ¿CREE USTED QUE PRODUBANCO S.A., CUENTA CON EL EQUIPO TECNOLÓGICO Y FACTOR HUMANO NECESARIO PARA REALIZAR SUS FUNCIONES?

SIEMPRE

CASI SIEMPRE

A VECES

NUNCA

5. ¿CREE USTED QUE PRODUBANCO S.A. CANALIZA Y ATIENDE DE MANERA OPORTUNA LOS RECLAMOS Y REQUERIMIENTOS DE SUS CLIENTES?

SIEMPRE CASI SIEMPRE A VECES NUNCA

6. ¿CÓMO CALIFICARÍA USTED A LA COMUNICACIÓN QUE LE BRINDA EL PERSONAL DE PRODUBANCO S.A.?

EXCELENTE MUY BUENA BUENA MALA

7. ¿CREE USTED QUE PRODUBANCO S.A. OFRECE LA SUFICIENTE SEGURIDAD EN TODAS LAS TRANSACCIONES A SUS CLIENTES?

SIEMPRE CASI SIEMPRE A VECES NUNCA

8. ¿CÓMO CONSIDERA USTED AL RESPETO Y CORTESÍA QUE LE BRINDA EL PERSONAL DE PRODUBANCO S.A.?

EXCELENTE MUY BUENA BUENA MALA

9. ¿HA RECIBIDO USTED ALGUN TIPO DE MAL TRATO O DESCORTESÍA POR PARTE DEL PERSONAL DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DE PRODUBANCO S.A.?

SIEMPRE CASI SIEMPRE A VECES NUNCA

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO 3 ENCUESTA A LOS FUNCIONARIOS

- 1. ¿CÓMO CALIFICARÍA USTED A LA CAPACITACIÓN BRINDADA POR EL BANCO PARA EJECUTAR SUS FUNCIONES?**

EXCELENTE MUY BUENA BUENA MALA

- 2. ¿CÓMO CONSIDERA USTED AL EQUIPO TECNOLÓGICO QUE UTILIZA EL BANCO PARA REALIZAR LAS FUNCIONES?**

EXCELENTE MUY BUENA BUENA MALA

- 3. ¿HA RECIBIDO USTED ALGÚN TIPO DE MOTIVACIÓN Y GRATIFICACIÓN POR PARTE DEL BANCO POR REALIZAR DE MANERA OPORTUNA SUS FUNCIONES?**

SIEMPRE CASI SIEMPRE A VECES NUNCA

- 4. ¿PARA EJECUTAR SUS LABORES DENTRO DE LA INSTITUCIÓN UTILIZA USTED UN MANUAL DE FUNCIONES?**

SIEMPRE CASI SIEMPRE A VECES NUNCA

- 5. ¿CREE UD. QUE DENTRO DE LA INSTITUCIÓN EXISTE EQUIDAD EN EL TRATO AL PERSONAL?**

SIEMPRE CASI SIEMPRE A VECES NUNCA

- 6. ¿CREE UD. QUE EN PRODUBANCO S.A. SE TOMA EN CUENTA LA OPINIÓN DEL PERSONAL PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DE FUNCIONES EN LA MISMA?**

SIEMPRE

CASI SIEMPRE

A VECES

NUNCA

7. ¿CREE USTED QUE SE DESARROLLAN CON LA PERIODICIDAD DEL CASO LAS EVALUCIONES DE DESEMPEÑO EN LA INSTITUCIÓN?

SIEMPRE

CASI SIEMPRE

A VECES

NUNCA

ANEXO 4 ENTREVISTA AL GERENTE DE PRODUBANCO S.A.

1. ¿Considera usted que el personal que labora en la institución ejecuta sus funciones adecuadamente?
2. ¿Cree usted que el personal que trabaja en la institución da un buen uso al equipo tecnológico?
3. ¿Considera usted que el personal que labora en el banco utiliza adecuadamente el manual de funciones para desarrollar sus funciones?
4. ¿Con qué frecuencia usted realiza las evaluaciones de desempeño a sus funcionarios?
5. ¿Cree usted que su personal da un buen trato a sus clientes?
6. ¿Considera usted que los trabajadores de la institución brindan una atención oportuna a los requerimientos y operaciones de los clientes?
7. ¿Cree usted que es necesario incentivar y motivar a sus empleados para un mejor desempeño y contar con una adecuada obtención de resultados?

ANEXO 5 RECONOCIMIENTOS RECIBIDOS

Reconocimientos Recibidos



Banco del Año 2009 del Ecuador

"The Banker", revista especializada en banca y finanzas, perteneciente al grupo inglés Financial Times, designó a PRODUBANCO como el "Banco del Año 2009 del Ecuador".



Ekos de Oro 2009, PRODUBANCO el primero entre los Bancos Grandes

PRODUBANCO recibió el primer lugar del sector financiero en la categoría de Bancos Grandes en esta premiación de Revista Ekos, Economía y Negocios. El Premio Ekos de Oro es el reconocimiento a la visión excepcional, persistencia y liderazgo empresarial, a las compañías con mejores resultados financieros en sus respectivos sectores.



GRUPO FINANCIERO PRODUCCIÓN y PRODUBANCO, Primeros entre "Los Mejores Grandes"

Revista Gestión, en su Ranking Anual de las Principales Empresas e Instituciones Financieras del Ecuador, designó al GRUPO FINANCIERO PRODUCCIÓN como el primero en la categoría de grupos financieros "Los Mejores Grandes", y a PRODUBANCO, también en el primer lugar en la categoría de bancos "Los Mejores Grandes".



PRODUBANCO entre las Mejores Empresas en Calidad de Servicio

En el Ranking de las Mejores Empresas en Calidad de Servicio de Revista Ekos, PRODUBANCO recibió el primer lugar en la categoría Bancos y el Tercer lugar en la categoría de Servicios Bajo Contrato.

www.produbanco.com

Global Award for Excellence en BPM & Workflow 2008 – América del Sur

Este reconocimiento nos fue conferido por BPM Focus, organización que desde hace 15 años recoge al gremio de empresas bancarias y no bancarias a nivel mundial que manejan el concepto BPM, por la implementación de la "Fábrica de Crédito", metodología de aprobación de crédito que se apoya en la plataforma tecnológica BPM Bizagi® con el fin de optimizar el proceso de otorgamiento de crédito, desde su evaluación hasta la concesión del financiamiento y su desembolso.



Calificaciones de Riesgo AAA-(ecu) y AA+(ecu)

PRODUBANCO mantuvo durante el 2009 las calificaciones de riesgo otorgadas por Pacific Credit Rating y BankWatch Ratings desde los años 2006 y 2001 respectivamente.

AA+
BankWatch Ratings

45

AAA-
PCR Pacific Credit Rating

Calificaciones de Riesgo AA(pa)

PRODUBANK Panamá mantuvo durante el 2009 las calificaciones de riesgo otorgadas por Pacific Credit Rating desde el año 2007.

AApa

Autoevaluación GFP Memoria de Responsabilidad Social: B+ GRI REPORT 3rd Party Checked

La autoevaluación efectuada por el GFP a la Memoria de Responsabilidad Social 2008, corresponde a un nivel B+ de acuerdo con los estándares establecidos en la versión G3 de la Guía para la Elaboración de Reportes de Sustentabilidad de la Global Reporting Initiative, verificado por PricewaterhouseCoopers del Ecuador Cía. Ltda.



The word "CAMEL" is written in a bold, yellow, sans-serif font.

Primer Lugar en el CAMEL de Grupos Financieros a Nivel Nacional

El método CAMEL es utilizado para determinar la solidez financiera y gerencial de una empresa a través de la revisión y calificación de su capital, activos, manejo gerencial, rentabilidad y liquidez. Ver cuadro en la siguiente página.



PRODUVALORES, “Tercer Lugar en la Categoría de Mayor Transacción” y “Tercer Lugar en la Categoría de Mayor Número de Transacciones”

PRODUVALORES, la Casa de Valores del GRUPO FINANCIERO PRODUCCIÓN recibió estas dos condecoraciones de la Bolsa de Valores de Guayaquil.